Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

**Le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail**
**Canadian Workplace Automation Research Centre**

Canada

**Ministère des Communications du Canada**
**Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail**
**Direction de la recherche organisationnelle**

# Analyse d'une activité de formation utilisant un logiciel de formation vidéointeractif

**Recherche menée en collaboration avec le Centre d'enseignement et de recherche en informatique Clément-Lockquell inc. et la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec**

Denis Rhéaume
Christian Grégoire

Laval

Juin 1990

CC-CCRIT-DLR-8220-46-2

92-05708/

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Ce rapport a été produit dans le cadre de travaux exécutés ou commandés par la Direction de la recherche organisationnelle du Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail (CCRIT), du ministère des Communications du Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport n'engagent que les auteurs.

© Copyright Ministère des Approvisionnements et Services Canada
N° de catalogue Co28-1/73-1990F
ISBN 0-662-96469-1

# Remerciements

En premier lieu, nous tenons à remercier tous les employés des caisses populaires qui ont contribué au succès de cette recherche; ceux et celles qui ont utilisé le logiciel de formation ont non seulement accepté de remplir avec beaucoup d'attention nos questionnaires, mais ont aussi très bien participé aux rencontres que prévoyait notre scénario de recherche. Leur collaboration est digne de mention.

Plusieurs personnes de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins et des trois fédérations concernées ont aussi apporté une contribution essentielle au bon déroulement de l'opération de recherche. Ainsi, de la Confédération, mentionnons par ordre alphabétique, madame Jocelyne Beaulieu, monsieur Gilles Chamberland, madame Nicole Genest et monsieur Louis Houle; de la fédération de l'Estrie, messieurs Yves Fortin et Charles Gagnon; de la fédération de Québec, madame Mariette Legrand et monsieur Gilles Maheux; de la fédération Richelieu-Yamaska, madame Louise Auger.

Nous remercions également monsieur Jules Morissette et madame Michelle Decorte du Centre d'enseignement et de recherche en informatique Clément-Lockquell Inc. pour leur participation au moment de l'élaboration du scénario de recherche.

La saisie et la compilation des données ont été assurées par monsieur Zeycan Yegin et ce à notre plus grande satisfaction.

Enfin, il nous fait plaisir de souligner la participation exceptionnelle d'un ex-chercheur du CCRIT qui a même assuré le leadership de l'équipe de recherche durant la première partie des travaux. Il s'agit de monsieur Michel Frenette. Nous gardons un précieux souvenir du travail d'équipe agréable et stimulant que nous avons connu avec lui.

# Sommaire

Le présent rapport fait suite à une recherche menée par le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail (CCRIT), dans le cadre d'une entente avec le Centre d'enseignement et de recherche en informatique Clément-Lockquell inc. du Cégep de Sainte-Foy et la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec.

Dans le cadre de cette entente, la contribution du CCRIT consistait à définir et à réaliser, en concertation avec ses partenaires, l'expérimentation d'un logiciel de formation vidéointeractif développé par le Centre Clément-Lockquell. Cette participation était intéressante pour le CCRIT essentiellement parce qu'elle permettait à ses chercheurs de développer un scénario de recherche et d'en faire l'essai; un tel scénario pourrait fort bien servir de modèle ou de référence pour d'autres recherches comparables et c'est dans cette optique que l'on peut surtout évaluer les acquis transférables de la contribution du CCRIT.

L'approche retenue par le CCRIT pour cette expérimentation se caractérise par l'emphase mise sur la prise en considération systématique d'un grand nombre de variables de divers ordres pouvant éventuellement contribuer à expliquer des différences individuelles au niveau des effets de la formation. Ainsi, ont reçu une attention particulière le contexte de la formation, les caractéristiques des participants ayant vécu la formation et enfin, les perceptions et les réactions de ceux-ci à la suite de l'utilisation du logiciel de formation.

Bien qu'axé sur la connaissance méthodique du processus d'entrevue-conseil proposé par la Confédération, ce logiciel devrait aussi favoriser la tendance à réaliser des entrevues-conseils et parallèlement l'évolution des pratiques d'entrevues.

Les objectifs de l'expérimentation ont été fixés par l'équipe de recherche du CCRIT, de concert avec ses partenaires et en essayant de refléter le mieux possible les priorités de ces derniers. Ces objectifs se présentent comme suit : (1) évaluer les effets de la formation en tenant compte des principaux changements attendus; (2) identifier les réactions et les perceptions des participants à la suite de leur utilisation du logiciel de formation vidéointeractif; et (3) établir certaines relations, le cas échéant, entre d'une part les effets de la formation et d'autre part, le contexte d'utilisation du logiciel de formation, les caractéristiques personnelles des participants et la position initiale de ceux-ci à l'égard des comportements caractérisant le processus d'entrevue-conseil proposé.

En plus d'une analyse des données recueillies lors de l'expérimentation, le présent rapport contient en annexe une copie de chacun des instruments développés, lesquels pourraient vraisemblablement servir de référence utile dans le cas d'une autre recherche réalisée dans un contexte comparable.

Les données recueillies montrent que les participants avaient déjà, avant la formation, une attitude très favorable face à la fonction conseil, une évidente tendance à réaliser des entrevues se rapprochant de l'entrevue-conseil, et surtout des pratiques d'entrevues correspondant en grande partie au modèle d'entrevue-conseil préconisé par l'activité de formation. Les participants ont par ailleurs manifesté aussi bien avant la formation qu'après celle-ci un intérêt pour de la formation ayant trait au travail d'entrevue.

La formation semble avoir eu des effets importants pour ce qui est de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé et de la persistance de cette connaissance. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'observer une évolution significative de l'attitude des participants ou de leurs pratiques compte tenu de leur attitude très favorable avant la formation et compte tenu de leurs pratiques d'entrevues qui à ce moment se rapprochaient déjà du modèle proposé. L'observation d'une évolution significative était en quelque sorte compromise dès le départ. Cette absence d'évolution ne permet cependant pas d'en apprendre sur la capacité du logiciel de favoriser une évolution de l'attitude et des pratiques.

La très grande majorité des participants considèrent par ailleurs avoir beaucoup ou modérément appris. Dans l'ensemble, les participants semblent avoir apprécié leur expérience d'apprentissage interactif. Leur évaluation est généralement positive, qu'il s'agisse du fonctionnement du logiciel de formation, de la présentation de l'information ou des exercices que comportait le logiciel. Selon la plupart d'entre eux, le *vidéodisque interactif* utilisé est perçu comme «un outil approprié pour permettre l'apprentissage du processus d'entrevue-conseil». Il faut par ailleurs mentionner que le contexte d'utilisation du logiciel de formation était excellent, si l'on en juge par les données recueillies auprès des participants.

# Table des matières


Page

Introduction ..... 1

1.0 Présentation du logiciel de formation ..... 5

2.0 Objectifs de la formation ..... 11

3.0 Objectifs de l'expérimentation ..... 15

4.0 Méthodologie ..... 19

4.1 La prise en compte des objectifs de l'expérimentation ..... 21

4.2 Les aspects organisationnels de l'expérimentation ..... 22

4.2.1 La sélection des participants ..... 22

4.2.2 La logistique reliée à la formation ..... 23

4.3 Les trois cueillettes de données ..... 24

4.4 Le test de connaissances et les questionnaires remplis par les participants ..... 25

4.4.1 Le test de connaissances du processus d'entrevue-conseil (temps 1, 2 et 3) ..... 26

4.4.2 Le questionnaire précédant la formation (temps 1) ..... 26

4.4.3 Le questionnaire suivant l'utilisation du logiciel de formation (temps 2) ..... 28

4.4.4 Le questionnaire suivant la formation (temps 3) ..... 28

4.5 Les questionnaires remplis par le supérieur immédiat ..... 30

4.5.1 Le questionnaire du supérieur immédiat précédant la formation ..... 30

4.5.2 Le questionnaire du supérieur immédiat suivant la formation ..... 30

Page

5.0 Analyse des données de l'expérimentation ..... 31

5.1 Les caractéristiques des participants ..... 33

5.2 Le contexte d'utilisation du logiciel de formation ..... 34

5.3 Les effets de la formation ..... 35

5.3.1 La connaissance du processus d'entrevue-conseil ..... 35

5.3.2 L'attitude des participants ..... 36

5.3.3 L'évolution des pratiques d'entrevues ..... 40

5.3.4 Le point de vue du supérieur immédiat ..... 42

5.4 Les réactions et les perceptions des participants en ce qui a trait à l'expérience d'apprentissage interactif ..... 42

5.5 La synthèse des discussions avec les participants lors des rencontres finales ..... 43

5.6 Les relations entre les effets de la formation et les caractéristiques personnelles des participants ..... 45

5.7 Les relations entre les effets de la formation et la position initiale des participants à l'égard des comportements caractérisant le processus d'entrevue-conseil proposé ..... 46

Conclusion ..... 49

Faits saillants de l'étude ..... 51

Acquis transférables ..... 51

Annexe 1 Test de connaissances ..... 55

Annexe 2 Questionnaire précédant la formation (temps 1) ..... 63

Annexe 3 Questionnaire suivant la formation (temps 2) ..... 73

Annexe 4 Questionnaire suivant la formation (temps 3) ..... 89

Annexe 5 Questionnaires du supérieur immédiat ..... 99

# Liste des tableaux


Page

**TABLEAU 1** Répartition des participants..... 23

**TABLEAU 2** Évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil..... 36

**TABLEAU 3** Évolution du point de vue des participants concernant quatre actions caractérisant l'entrevue-conseil..... 38

**TABLEAU 4** Évolution du point de vue des participants concernant la fonction conseil..... 39

**TABLEAU 5** Évolution des pratiques d'entrevue..... 41

**TABLEAU 6** Relations entre les pratiques d'entrevues au temps 1 et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé..... 47

**TABLEAU 7** Relations entre la tendance à réaliser des entrevues-conseils au temps 1 et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé..... 48

# Liste des figures


Page

FIGURE 1 Les trois cueillettes de données et la participation des supérieurs immédiats..... 25

FIGURE 2 Fonction de chaque test ou de chaque questionnaire rempli par les participants en référant aux effets de la formation..... 29

# Introduction

Le présent rapport fait suite à une recherche menée par le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail (CCRIT), dans le cadre d'une entente avec le Centre d'enseignement et de recherche en informatique Clément-Lockquell inc. du Cégep de Sainte-Foy et la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec.

Dans le cadre de cette entente, la contribution du CCRIT consistait à définir et à réaliser, en concertation avec ses partenaires, l'expérimentation d'un logiciel de formation vidéointeractif développé par le Centre Clément-Lockquell. Cette participation était intéressante pour le CCRIT parce qu'elle permettait à ses chercheurs de développer un scénario de recherche et d'en faire l'essai; un tel scénario pourrait fort bien servir de modèle ou de référence pour d'autres recherches comparables et c'est dans cette optique que l'on peut surtout évaluer les acquis transférables de la contribution du CCRIT. Il faut en effet mentionner ici pour le bénéfice du lecteur que l'expérience de formation dont il est question tout au long de ce rapport et les besoins de formation sous-jacents ne constituent en aucune manière le véritable déclencheur de l'aventure. Au coeur de celle-ci, on trouve en fait un projet de recherche et de développement du Centre Clément-Lockquell; la Confédération constitue en quelque sorte le terrain d'expérimenta-tion retenu. L'activité de formation relatée ici ne constituait pas une priorité pour Desjardins en terme de formation; l'intérêt pour la Confédération résidait davantage dans l'occasion de mettre à l'essai un nouveau format de formation.

Le logiciel ainsi expérimenté porte sur le processus d'entrevue-conseil proposé par la Confédération et s'adresse aux agents-conseils à son emploi.

Les travaux du CCRIT ont débuté à l'automne 1988, alors que le développement du logiciel de formation était passablement avancé, et ont pris fin avec la rédaction du présent rapport. Par ailleurs, l'expérimentation proprement dite a débuté en mars 1989 et a pris fin avec la dernière cueillette de données en août 1989.

Les ressources humaines et matérielles disponibles ont permis d'expérimenter le logiciel de formation auprès de 47 participants[1]. L'approche retenue par le CCRIT pour cette expérimentation se caractérise par l'emphase mise sur la prise en considération systématique d'un grand nombre de variables de divers ordres pouvant éventuellement contribuer à expliquer des différences individuelles au niveau des effets de la formation. Ainsi, ont reçu une attention particulière le contexte de la formation, les caractéristiques des participants, et enfin leurs perceptions et leurs réactions à la suite de l'utilisation du logiciel de formation.

Examinons maintenant l'organisation de ce rapport. Les sections 1, 2 et 3 présentent respectivement le logiciel de formation, les objectifs de formation et enfin les objectifs de l'expérimentation qui a été réalisée par le CCRIT.

---

1. Le mot *participant* sera le plus souvent utilisé pour désigner les employés, généralement des agents-conseils juniors ou séniors, qui ont participé à la recherche en utilisant le logiciel de formation.

La section 4 décrit le scénario de recherche retenu et l'ensemble des instruments qui ont été élaborés, alors que la section 5 présente l'analyse des données de l'expérimentation en tenant compte des objectifs de celle-ci. Enfin, la dernière section se veut une conclusion qui non seulement rappelle les faits saillants de l'expérimentation mais fait aussi état de certains acquis de cette recherche. Ces derniers peuvent être vus comme transférables, c'est-à-dire utiles à d'autres chercheurs et à d'autres organisations dans une situation comparable.

# 1.0

# Présentation du logiciel de formation

Ce rapport porte essentiellement, rappelons-le, sur l'expérimentation dont le CCRIT avait la responsabilité. Pour cette raison, la présente section se limite à une présentation élémentaire du logiciel de formation, regroupant les informations jugées essentielles pour une bonne compréhension de l'expérimentation.

Le logiciel de formation traite du processus d'entrevue-conseil proposé par la Confédération et s'adresse aux agents-conseils à son emploi.

Ce processus s'articule autour de quatre grandes étapes de l'entrevue, c'est-à-dire l'accueil du sociétaire, l'exploration de la demande, l'examen et la conclusion. Ce qui, d'une certaine façon, caractérise ce modèle par rapport à l'entrevue que l'on pourrait qualifier ici de plus traditionnelle, c'est l'importance accordée à l'analyse de la situation globale du sociétaire.

Le logiciel de formation développé mise essentiellement sur une présentation très structurée du modèle d'entrevue-conseil. Pour chacune des grandes étapes précédemment énumérées, il introduit un certain nombre d'actions ou de comportements attendus de l'agent-conseil. Le recours au vidéodisque permet notamment d'illustrer certaines de ces actions.

Bien qu'axé sur la connaissance méthodique d'un processus, le logiciel de formation devrait avoir favorisé la tendance à réaliser des entrevues-conseils et parallèlement l'évolution des pratiques d'entrevues.

Développé sur le système *Infowindow* de la compagnie IBM, ce logiciel recourt à deux lecteurs de vidéodisque utilisés de façon intégrée et son seul périphérique d'entrée ou interface est l'écran tactile.

L'activité de formation s'articule autour d'un menu principal qui se présente comme suit :

1. FAMILIARISATION
2. INTRODUCTION
3. **ACCUEIL**
4. **EXPLORATION**
5. **EXAMEN**
6. **CONCLUSION**
7. VISIONNEMENT
8. LABORATOIRE

Le module 1 permet à l'utilisateur de se familiariser avec l'équipement supportant le logiciel et plus spécifiquement avec le fonctionnement du logiciel de formation vidéointeractif. Ce module est composé de quelques pages-écrans de texte que doit lire le nouvel utilisateur; il comporte de plus un nombre limité d'occasions où l'utilisateur peut essayer certaines fonctions.

Le logiciel de formation utilisé est autonome; toutes les informations nécessaires ayant trait au logiciel ou au contenu de la formation sont présentées par le logiciel. L'activité de formation ne suppose ni l'intervention d'une personne-ressource ni le recours à un document d'accompagnement.

Le module 2, intitulé INTRODUCTION, présente la problématique et les objectifs de la formation. Il décrit également le processus complet de l'entrevue-conseil. Cette présentation s'appuie sur plusieurs pages-écrans et sur l'intervention d'une narratrice que l'on peut voir et entendre.

Les modules 3 à 6 constituent le noyau du logiciel de formation et se réfèrent à chacune des quatre grandes étapes de l'entrevue-conseil. Chacun de ces modules comporte d'une part une présentation de l'information et d'autre part des exercices. De petites séquences vidéo avec surimpression d'information à l'écran servent aussi à illustrer l'une ou l'autre des actions associées à l'étape concernée de l'entrevue-conseil. Toutes ces séquences vidéo proviennent de deux entrevues qui ont été conçues et enregistrées pour les fins de l'activité de formation. Afin de faciliter la compréhension, d'autres séquences vidéo mettent en relief l'analogie entre la fonction conseil et le service aux tables dans un restaurant. La présentation de l'information s'appuie sur des pages-écrans de texte et sur l'intervention d'une narratrice que l'on peut voir et entendre.

La présentation de l'information est suivie d'une part d'exercices traditionnels, de type *vrai ou faux* et de type *association* et d'autre part d'exercices de reconnaissance de comportement ou *visionnement*. La première catégorie d'exercices convient bien à l'essentiel de la formation qui met l'accent sur des notions ou des connaissances à acquérir beaucoup plus que sur l'utilisation ou l'application de ces connaissances. L'ordinateur permet en outre de fournir rapidement un feedback à l'apprenant. Quant à la deuxième catégorie d'exercices, elle apporte un complément intéressant et tire profit des possibilités du vidéodisque; l'apprenant est essentiellement invité à reconnaître des actions illustrées par de très courtes séquences vidéo.

Le module 7, intitulé VISIONNEMENT, est en quelque sorte un module complémentaire. Il permet de voir du début à la fin l'une ou l'autre des deux entrevues, desquelles on a tiré de petites séquences pour les modules 3 à 6.

Enfin, le module LABORATOIRE est un exercice de nature différente et fait appel essentiellement à une troisième entrevue. Cet exercice s'articule autour d'une liste d'actions associées à l'une ou l'autre des étapes de l'entrevue-conseil. Ainsi, alors que l'apprenant se voit présenter une partie de l'entrevue, il doit signifier à quel moment il reconnaît une action spécifique affichée à l'écran; le feedback est immédiat. Il peut alors continuer le laboratoire en poursuivant son travail d'identification d'actions.

Le logiciel offre à l'utilisateur un certain contrôle concernant le passage d'un module à un autre ou d'une partie d'un module à une autre. Ainsi, il peut passer d'une étape de l'entrevue-conseil à une autre dès qu'il a eu accès à l'information se rapportant à l'étape concernée; il n'est donc pas obligé de faire les exercices avant de passer au module suivant. De plus, il peut avoir accès en tout temps aux modules FAMILIARISATION, INTRODUCTION et VISIONNEMENT. Le module LABORATOIRE est accessible seulement lorsque l'apprenant est passé par chacune des étapes de l'entrevue-conseil.

En tout temps, l'utilisateur a accès à une fonction *Dossier* qui lui rappelle par où il est déjà passé. Une barre de commandes composée de 7 touches tactiles situées au bas de l'écran permet à l'agent-conseil de contrôler son cheminement; il peut ainsi recommencer au début, revoir la page ou la séquence précédente, passer à la page ou à la séquence suivante, demander de l'aide, et quitter la leçon ou le module.

# 2.0

# Objectifs de la formation

Au début de son mandat, l'équipe de recherche du CCRIT s'est assurée de bien préciser les objectifs de formation. Cette étape de clarification s'est avérée fort utile par la suite pour la définition des objectifs de l'expérimentation et l'adoption d'un scénario de recherche approprié.

Les objectifs de formation ainsi identifiés conjointement par le Centre Clément-Lockquell et la Confédération se divisent en deux groupes :

**A)** les objectifs d'apprentissage directement reliés à l'activité de formation :

1 ) une meilleure connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé;

2 ) la persistance des connaissances concernant ce processus d'entrevue-conseil;

**B)** les objectifs de transfert ou les retombées souhaitables de cette formation :

3 ) une tendance accrue à réaliser des entrevues se rapprochant de l'entrevue-conseil telle que présentée par le logiciel de formation;

4 ) une évolution des pratiques d'entrevue allant vers le modèle d'entrevue-conseil proposé.

Considérant le contenu du logiciel de formation et les limites de l'activité de formation, les deux derniers objectifs énumérés ici doivent être perçus comme étant des retombées souhaitables et non des comportements attendus à la suite de cette activité de formation.

# 3.0

# Objectifs de l'expérimentation

Les objectifs de l'expérimentation ont été fixés par l'équipe de recherche du CCRIT, de concert avec le Centre Clément Lockquell et la Confédération en essayant de refléter le mieux possible les priorités de ces derniers. Les objectifs ainsi retenus se présentent comme suit :

1 ) évaluer les effets de la formation en tenant compte des principaux changements attendus;

2 ) identifier les réactions et les perceptions des participants à la suite de utilisation du logiciel de formation vidéointeractif;

3 ) établir certaines relations, le cas échéant, entre d'une part les effets de la formation et d'autre part :

- le contexte d'utilisation du logiciel de formation;
- les caractéristiques personnelles des participants;
- la position initiale de ceux-ci à l'égard de comportements caractérisant le modèle d'entrevue-conseil proposé.

# 4.0

# Méthodologie

Cette section porte sur la méthodologie retenue par l'équipe de recherche du CCRIT. La sous-section 4.1 explique comment ont été pris en compte chacun des objectifs de l'expérimentation, alors que la sous-section 4.2 traite des aspects organisationnels reliés à l'expérimentation. Quand à la sous-section 4.3, elle distingue les trois cueillettes de données qui ont été prévues à des moments différents du processus. Finalement, les sous-sections 4.4 et 4.5 présentent les tests et les questionnaires utilisés.

## 4.1 La prise en compte des objectifs de l'expérimentation

Le scénario retenu devait surtout être articulé autour des effets attendus de la formation, soit l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé, de l'attitude[1] et des pratiques d'entrevues (cf. section 2).

Ainsi, en ce qui a trait à l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil, il a été décidé de procéder à une mesure générale avant la formation, peu après l'utilisation du logiciel de formation et enfin environ trois mois plus tard[2]. Pour ce qui est de l'évolution des pratiques d'entrevues et de l'attitude, il a été jugé suffisant d'interroger les participants avant la formation et environ trois mois après l'utilisation du logiciel de formation.

L'un des objectifs de l'expérimentation, rappelons-le, concernait les réactions et les perceptions des participants à la suite de leur utilisation du logiciel de formation vidéointeractif. Il y avait donc lieu de prévoir une interrogation des participants à ce sujet peu après l'utilisation du logiciel de formation.

Il y avait aussi lieu de recueillir auprès du participant plusieurs données le concernant personnellement ou concernant ses habitudes de travail, et ce de préférence avant la formation. De plus, il fallait l'interroger peu après l'utilisation du logiciel de formation pour bien connaître le contexte d'utilisation de celui-ci.

Mentionnons enfin qu'il avait aussi été prévu que le supérieur immédiat de chaque participant soit invité à remplir un bref questionnaire avant et après la formation. Ces questionnaires seront présentés à la sous-section 4.5.

---

1. Le mot *attitude* sera utilisé pour désigner la tendance à réaliser des entrevues se rapprochant du modèle d'entrevue-conseil proposé, et ce uniquement dans le but d'alléger le texte.

2. Dans les faits, ce délai a varié entre 8 et 12 semaines selon les participants; cette variation reflète principalement des contraintes organisationnelles que l'équipe de recherche a jugées acceptables.

## 4.2 Les aspects organisationnels de l'expérimentation

Les aspects organisationnels de l'expérimentation sont de deux ordres : les informations concernant le processus de sélection des participants et la logistique reliée à la formation. Examinons ci-après chacun de ces éléments.

### 4.2.1 La sélection des participants

Compte tenu du contexte organisationnel en cause, différentes étapes préliminaires furent nécessaires avant de procéder à la sélection proprement dite des participants. Il a tout d'abord fallu identifier les fédérations participant au projet. Ainsi, à la suite des démarches de la Confédération, trois fédérations ont accepté de participer au projet. Il s'agit des fédérations de Québec, de l'Estrie et de Richelieu-Yamaska.

Les responsables de chacune des fédérations ont assuré la sélection des caisses. Cette sélection s'est effectuée sur la base des critères suivants, tels que définis par l'équipe de recherche du CCRIT, le Centre Clément-Lockquell et la Confédération :

1 ) accord du gestionnaire concernant l'objectif et le contexte de la formation;

2 ) accord du gestionnaire concernant les exigences de l'expérimentation comportant notamment :

- le dégagement de deux ou trois agents-conseils pour la formation;
- la collaboration du supérieur immédiat lors de la cueillette des données.

De plus, le responsable de la formation de chaque fédération devait essayer de trouver un juste équilibre entre le nombre de caisses provenant de milieu rural et de milieu urbain. Dans les faits, cette dernière exigence n'a pu être respectée compte tenu du nombre restreint d'agents-conseils en milieu rural.

Quand à la sélection des participants, elle a été prise en charge par le gestionnaire de chacune des caisses selon les critères élaborés par le CCRIT, le Centre Clément-Lockquell et la Confédération. Chaque caisse devait ainsi essayer de sélectionner au moins un agent-conseil junior et au moins un agent-conseil senior acceptant de participer à la formation et à l'expérimentation. Dans la mesure du possible, l'un des agents-conseils devait avoir un grand besoin de formation et l'autre un besoin moins important. Enfin, tous les participants sélectionnés devaient déjà réaliser des entrevues auprès des sociétaires et prévoir continuer à en réaliser durant les trois mois suivant la formation.

Au total, 50 personnes[1] réparties dans 21 caisses ont participé à l'expérimentation. Le tableau 1 présente un portrait général de cette répartition selon chaque fédération.

---

1. De ce nombre, trois participants se sont retirés en cours d'expérimentation pour des raisons personnelles.

| Tableau 1 - Répartition des participants | | |
|---|---|---|
| **Fédération** | **Nombre de caisses** | **Nombre de participants** |
| Québec | 10 | 26 |
| Estrie | 5 | 12 |
| Richelieu-Yamaska | 6 | 12 |
| Total | 21 | 50 |

Il est à noter que nous n'associerons en aucun moment les résultats obtenus à un individu, à une caisse ou même à une fédération.

### 4.2.2 La logistique reliée à la formation

La formation s'est déroulée du 8 mars au 31 mai 1989. Chacune des fédérations avait à sa disposition une station de travail. Le calendrier a été agencé de telle sorte que chaque station de travail était disponible pour une période minimale de deux semaines à chaque caisse[1].

Le déplacement et l'installation de l'équipement était sous la responsabilité du Centre Clément-Lockquell. Lors de l'installation de l'équipement, aucune initiation à l'utilisation de la station de travail n'avait été prévue; une telle initiation avait cependant eu lieu lors de la rencontre initiale. De plus, une feuille de directives était jointe à l'équipement. On y indiquait l'information de base nécessaire au fonctionnement de la station de travail. Afin d'assurer un support aux participants, un service de dépannage technique était assuré par le Centre Clément-Lockquell.

Le responsable de chacune des fédérations avait aussi comme tâche d'exercer un suivi de la formation. Il devait ainsi téléphoner à chaque participant la journée correspondant à la fin prévue de la formation. Il devait aviser rapidement le CCRIT et le Centre Clément-Lockquell de toute modification à l'échéancier.

1. Il est à noter que 5 caisses ont été groupées avec une autre, de sorte que 12 participants ont eu à se déplacer pour leur formation.

## 4.3 Les trois cueillettes de données

L'expérimentation comportait trois cueillettes de données auprès des participants. La première cueillette (associée au *temps 1*) avait en principe lieu avant l'utilisation du logiciel de formation, à l'occasion d'une rencontre en petits groupes (ci-après appelée *la rencontre initiale*). Cette rencontre avait également comme objectif de permettre au CCRIT de présenter l'expérience de formation, le contexte de réalisation de l'étude et le déroulement de l'expérimentation. Les participants ont alors été avisés qu'ils auraient à remplir plusieurs questionnaires à différents moments et que leur supérieur immédiat aurait lui aussi à en remplir deux les concernant.

Lors de la rencontre initiale, les participants étaient ainsi invités à passer un test de connaissances relatif au processus d'entrevue-conseil proposé et à répondre à un premier questionnaire. Les personnes absentes lors de la rencontre initiale ont reçu personnellement les informations concernant l'étude et ont été invitées à passer individuellement le test et à répondre au questionnaire. Le test et le questionnaire devaient alors être retournés confidentiellement au CCRIT.

La deuxième cueillette auprès des participants (associée au *temps 2*) avait lieu peu de temps après l'utilisation du logiciel de formation. Chacun d'eux était invité à remplir inviduellement un questionnaire qui lui était expédié par la poste, généralement le jour correspondant à la dernière utilisation prévue du logiciel de formation. Ce questionnaire a, dans les faits, été rempli en moins de deux semaines par la plupart des participants. Ceux-ci retournaient confidentiellement leur questionnaire au CCRIT.

La troisième cueillette (associée au *temps 3*) avait lieu environ trois mois après l'utilisation du logiciel de formation, à l'occasion d'une rencontre en petits groupes (ci-après appelée la *rencontre finale*). Les participants présents à l'une de ces rencontres étaient invités à remplir un questionnaire et à participer à une discussion très ouverte qui avait comme objectif de faire un bref retour sur l'expérience de formation. Les personnes absentes lors de la rencontre finale ont été invitées à répondre individuellement au questionnaire et à le retourner confidentiellement au CCRIT.

La figure 1 illustre les trois cueillettes de données réalisées auprès des participants ainsi que la participation des supérieurs immédiats.

**FIGURE 1**- Les trois cueillettes de données et la participation des supérieurs immédiats

Temps 1 Avant la formation
**Rencontre initiale en petits groupes**

- Le test de connaissances
- Le questionnaire précédant la formation
- Le questionnaire du supérieur immédiat précédant la formation

Temps 2 Peu après l'utilisation du logiciel de formation

- Le questionnaire suivant la formation (temps 2), auquel est intégré le test de connaissances

Temps 3 Environ trois mois après l'utilisation du logiciel de formation
**Rencontre finale en petits groupes**

- Le questionnaire suivant la formation (temps 3), auquel est intégré le test de connaissances
- Le questionnaire du supérieur immédiat suivant la formation

## 4.4 Le test de connaissances et les questionnaires remplis par les participants

La sous-section 4.4 présente le test de connaissances et les trois questionnaires élaborés à l'intention des participants. Il est à noter que ces instruments sont présentés intégralement en annexe.

La production des tests et des questionnaires a donné lieu à un travail d'équipe régulier. En fait, à plusieurs reprises, les chercheurs du CCRIT ont soumis des documents de travail qui ont été commentés et critiqués par les partenaires, en tenant compte des lignes directrices du scénario de recherche. Ce travail d'équipe aura notamment permis à nouveau aux chercheurs du CCRIT de constater l'importance de travailler en collaboration avec des intervenants connaissant bien le contexte organisationnel de l'activité de formation.

### 4.4.1 Le test de connaissances du processus d'entrevue-conseil (temps 1, 2 et 3)

Le but de ce test était d'obtenir une mesure générale de la connaissance du processus d'entrevue-conseil avant la formation, peu après l'utilisation du logiciel de formation, et enfin environ trois mois après l'utilisation du logiciel de formation. C'est le même test qui a été utilisé aux temps 1, 2 et 3. Précisons que lors de la rencontre initiale, il n'a pas été fait mention que le même test de connaissances serait utilisé aux trois temps.

Ce test de connaissances a été élaboré par l'équipe de recherche du CCRIT en concertation avec ses partenaires. Même si le logiciel de formation comptait plusieurs exercices, il faut noter qu'aucun item du test de connaissances ne provient de ces derniers.

Au temps 1, le test devait en principe être administré lors de la rencontre initiale. Ce fut le cas pour 40 des 47 participants; les 7 participants absents ont par ailleurs passé ce test individuellement dans les jours qui ont suivi la rencontre et l'ont fait parvenir eux-mêmes au CCRIT. Au temps 2, le test était intégré au questionnaire suivant l'utilisation du logiciel de formation; il était ainsi rempli individuellement et retourné au CCRIT par le participant. Au temps 3, le test était intégré au questionnaire que les participants devaient remplir si possible lors de la rencontre finale. Ce fut le cas pour 38 des 47 participants; 8 autres participants ont cependant passé le test individuellement et l'ont retourné par la poste au CCRIT, alors qu'un autre n'a pas retourné son questionnaire.

Le test de connaissances est présenté à l'annexe 1; nous y avons ajouté la clé de correction et le poids relatif de chaque item.

### 4.4.2 Le questionnaire précédant la formation (temps 1)

Le questionnaire précédant la formation devait si possible être rempli lors de la rencontre initiale (temps 1). Ce fut le cas pour 40 des 47 participants; les 7 participants absents l'ont par ailleurs rempli dans les jours qui ont suivi la rencontre et l'ont fait parvenir eux-mêmes au CCRIT. Ce questionnaire est présenté avec les résultats obtenus à l'annexe 2.

Cet instrument est composé uniquement de questions et de sous-questions fermées. Ses buts étaient les suivants :

1 ) obtenir certains renseignements concernant les participants (questions 1 à 13);

Les aspects ainsi considérés sont les suivants :

- fonction actuelle, expérience, âge, scolarité;
- nombre de collègues exerçant la fonction d'agent-conseil;
- nombre d'entrevues par semaine et leur durée moyenne;
- connaissance des produits et des services financiers;
- facteurs susceptibles d'améliorer la qualité de la fonction conseil auprès des sociétaires;
- intérêt pour la formation prévue.

2 ) évaluer le rapprochement entre les pratiques d'entrevue du participant et celles caractérisant l'entrevue-conseil (question 14);

Pour ce faire, nous avons jugé utile d'adopter une stratégie qui supposait que certaines actions caractérisant l'entrevue-conseil soient dissimulées à l'intérieur d'une liste d'actions se rapportant toutes au travail d'entrevue. Il fallait également adopter un niveau de langage convenant aussi bien à des participants ayant une connaissance de certaines notions touchant l'entrevue-conseil qu'à des participants n'ayant jamais entendu parler de cette approche.

Ainsi, la liste des actions retenues en comporte 9 dont 4 sont considérées comme pouvant caractériser l'entrevue-conseil; ces 4 actions sont les suivantes :

- J'offre au sociétaire la fonction conseil.
- Je procède à un examen approfondi de la demande du sociétaire.
- J'analyse la situation globale du sociétaire.
- Je propose plusieurs solutions.

Pour chacune des 9 actions, nous avons demandé au participant d'évaluer dans quelle mesure il posait cette action lors des entrevues qu'il réalisait. Les seules réponses considérées lors de l'analyse des données sont celles des sous-questions associées aux 4 actions caractérisant l'entrevue-conseil. Le lecteur trouvera toutefois à l'annexe 2 des statistiques concernant les 5 autres actions.

3 ) évaluer la tendance à réaliser des entrevues se rapprochant du modèle d'entrevue-conseil préconisé (questions 15 et 16).

Pour ce faire, nous avons procédé de deux façons. D'abord, à la question 15, nous avons reproduit les 9 actions de la question précédente et pour chacune de ces actions, nous avons demandé au participant d'indiquer dans quelle mesure il s'agissait, selon lui, d'une action souhaitable lors d'une entrevue. Comme dans le cas de la question 14, les seules réponses considérées lors de l'analyse sont celles des sous-questions associées aux 4 actions caractérisant l'entrevue-conseil. Le lecteur trouvera toutefois à l'annexe 2 des statistiques concernant les 5 autres actions.

Enfin, à la question 16, nous avons demandé au participant de se prononcer en regard de 10 affirmations concernant la fonction conseil. Ces affirmations sont du type de celles que l'on s'attendrait généralement à retrouver dans un questionnaire d'opinion ou d'attitude; elles seront toutefois considérées séparément et non en tant que composantes d'une éventuelle échelle. Il importe de mentionner que ces affirmations ne font pas référence directement au modèle d'entrevue-conseil proposé mais plutôt à des entrevues permettant de mieux analyser les situations et de proposer des solutions aux sociétaires. En fait, il fallait présumer que les participants ne connaissaient pas le processus d'entrevue-conseil proposé.

### 4.4.3 Le questionnaire suivant l'utilisation du logiciel de formation (temps 2)

Ce questionnaire a été rempli au temps 2 par les 47 participants, après la dernière séance d'utilisation du logiciel de formation et normalement lorsque celui-ci ne leur était plus accessible. Le questionnaire devait être retourné au CCRIT dans les meilleurs délais. Dans les faits, ce délai a été de moins de deux semaines pour la plupart des participants.

Les buts de ce questionnaire étaient les suivants :

1 ) évaluer la satisfaction générale des participants (questions 1 et 2);

2 ) obtenir plusieurs renseignements concernant le contexte d'utilisation du logiciel de formation (questions 3 à 13);

3 ) mesurer la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé (questions 14 à 24);

4 ) obtenir plusieurs renseignements spécifiques concernant l'expérience d'utilisation du logiciel de formation (questions 25 à 52).

Le questionnaire suivant l'utilisation du logiciel de formation (temps 1) de même que les résultats sont présentés à l'annexe 3.

### 4.4.4 Le questionnaire suivant la formation (temps 3)

Ce questionnaire devait être rempli par les participants présents à la rencontre finale. Ce fut le cas pour 38 des 47 participants; 8 autres participants ont cependant rempli le questionnaire individuellement et l'ont retourné par la poste au CCRIT, alors qu'un participant n'a pas retourné son questionnaire.

Les buts de ce dernier questionnaire étaient les suivants :

1 ) mesurer la connaissance du processus d'entrevue-conseil (questions 1 à 11);

2 ) évaluer le rapprochement entre les pratiques d'entrevue du participant et celles caractérisant l'entrevue-conseil (question 12).

La question 12 est une reprise de la question 14 utilisée au temps 1 dans le questionnaire précédant la formation. Cette question permet, rappelons-le, d'identifier certaines pratiques d'entrevues.

3 ) évaluer la tendance à réaliser des entrevues se rapprochant du modèle d'entrevue-conseil proposé (questions 13 et 14).

Les questions 13 et 14 de ce questionnaire sont une reprise des questions 15 et 16 du questionnaire précédant la formation utilisé au temps 1. La première, rappelons-le, porte sur le caractère souhaitable de 9 actions en entrevue alors que la deuxième regroupe 10 affirmations concernant la fonction conseil et pour lesquelles le participant doit se prononcer.

Le lecteur trouvera ce questionnaire et les résultats obtenus à l'annexe 4.

La figure 2 rappelle la fonction de chaque test ou de chaque questionnaire rempli par les participants, et ce en se référant aux effets de la formation.

**FIGURE 2** - Fonction de chaque test ou de chaque questionnaire rempli par les participants en se référant aux effets de la formation

| | | |
|---|---|---|
| Connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé | Temps 1 | Test de connaissances (autonome) |
| | Temps 2 | Questionnaire suivant l'utilisation du logiciel de formation, (questions 14 à 24, c.-à-d. reprise du test de connaissances utilisé au temps 1) |
| | Temps 3 | Questionnaire suivant la formation (temps 3), (questions 1 à 11, c.-à-d. reprise du test de connaissances utilisé aux temps 1 et 2) |
| Pratiques d'entrevue | Temps 1 | Questionnaire précédant la formation (question 14) |
| | Temps 3 | Questionnaire suivant la formation (question 12, c.-à-d. reprise de la question 14 du questionnaire précédant la formation) |
| Tendance à réaliser des entrevues se rapprochant du modèle d'entrevue-conseil proposé (attitude) | Temps 1 | Questionnaire précédant la formation (questions 15 et 16) |
| | Temps 3 | Questionnaire suivant la formation (questions 13 et 14, c.-à-d. reprise des questions 15 et 16 du questionnaire précédant la formation) |

## 4.5 Les questionnaires remplis par le supérieur immédiat

La sous-section 4.5 présente les deux questionnaires qui devaient être remplis par le supérieur immédiat de chacun des participants. Il est à noter que ces instruments sont disponibles à l'annexe 5.

### 4.5.1 Le questionnaire du supérieur immédiat précédant la formation

Un bref questionnaire devait être rempli par le supérieur immédiat de chaque participant. Celui-ci lui était expédié généralement le jour correspondant à la rencontre initiale et devait être retourné au CCRIT dans les meilleurs délais.

Cet instrument était composé de 5 questions ou sous-questions fermées. Ses buts étaient les suivants :

1 ) obtenir une évaluation externe de la performance du participant en situation d'entrevue;

2 ) obtenir une évaluation externe de la capacité du participant de progresser vers l'entrevue-conseil.

### 4.5.2 Le questionnaire du supérieur immédiat suivant la formation

Un autre bref questionnaire devait être rempli par le supérieur immédiat après la formation. Ce questionnaire lui était expédié généralement le jour de la rencontre finale à laquelle était convié le participant et devait être retourné au CCRIT dans les meilleurs délais.

Ce dernier instrument était composé de 5 questions ou sous-questions fermées. Le but de cet instrument était d'obtenir une évaluation externe des effets de la formation reçue. Une sous-question visait à s'enquérir du point de vue du supérieur immédiat concernant la durée normalement plus longue des entrevues-conseils.

# 5.0

# Analyse des données de l'expérimentation

## 5.1 Les caractéristiques des participants

Le questionnaire rempli par tous les participants au temps 1 a notamment permis de recueillir un grand nombre de données concernant les participants eux-mêmes et leur travail comme agent-conseil. Ces informations visaient d'une part à décrire avec précision le groupe de participants et d'autre part à permettre éventuellement certaines analyses tenant compte des différences individuelles observées au niveau des effets de la formation. L'annexe 2 contient un grand nombre de statistiques concernant les participants à l'étude. Quant à la présente sous-section, elle vise à donner un portrait général de ce groupe.

L'échantillon de participants regroupait 19 agents-conseils juniors (40,4 %), 19 agents-conseils séniors (40,4 %) et 9 personnes occupant une fonction différente mais appelées à devenir des agents-conseils juniors. Environ la moitié des participants occupaient la même fonction depuis deux ans ou plus, alors que 80,9 % des participants avaient au moins 5 années d'expérience dans le réseau des banques et des caisses.

L'âge de 87,2 % des participants se situait entre 26 et 45 ans. Le nombre moyen d'entrevues réalisées à chaque semaine est supérieur à 20 pour 48,9 % des participants. La durée moyenne des entrevues se situe entre 11 et 20 minutes chez 57,8 % des participants alors qu'elle se situe entre 21 et 30 minutes chez 24,4 % d'entre eux.

À la question «Comment qualifiez-vous votre connaissance des produits et des services financiers offerts par Desjardins?», 68,1 % ont mentionné que celle-ci était excellente ou très bonne, 25,5 % que celle-ci était bonne et les quelques autres l'ont évalué comme passable.

En considérant les réponses des participants, les éléments qui sont susceptibles d'améliorer la fonction conseil auprès des sociétaires se présentent selon l'ordre prioritaire d'importance suivant : une meilleure connaissance des produits et des services Desjardins, une meilleure formation touchant la fonction d'agent-conseil, un meilleur soutien des ressources spécialisées de la caisse en cas de difficulté, l'accès à des ressources spécialisées au sein de la fédération, et enfin plus de temps pour réaliser les entrevues.

Le degré d'intérêt pour la formation prévue dans le contexte de la présente étude a été déclaré élevé par 78,7 % des participants et modéré par 21,3 % d'entre eux; aucun n'a déclaré n'avoir qu'un faible intérêt.

## 5.2 Le contexte d'utilisation du logiciel de formation

Les informations recueillies auprès des participants, au temps 2, semblent indiquer que le contexte d'utilisation de formation était dans l'ensemble excellent. Par prudence, l'équipe de recherche avait tenu à considérer plusieurs variables qui auraient éventuellement permis non seulement de décrire le contexte d'utilisation mais également de contribuer à l'explication de différences individuelles au niveau des effets de la formation. Il aurait en effet pu être alors important de tenir compte de certains problèmes contextuels.

L'annexe 3 contient un grand nombre de statistiques concernant le contexte d'utilisation du logiciel de formation. Quant à la présente sous-section, elle vise à donner un aperçu général de ce contexte.

L'équipement était situé dans un lieu approprié et calme; c'est ce qu'affirment tous les participants à l'exception d'un. De même, 89,4 % des participants ont mentionné que l'équipement était installé en permanence dans un lieu réservé à l'expérimentation.

Le pourcentage des personnes qui déclarent avoir rencontré des problèmes techniques avec l'équipement à deux reprises ou plus est de 21,3 %. La majorité des participants se sont débrouillés seuls lorsqu'ils ont rencontré des problèmes techniques; dans les autres cas, 93 % des participants se disent satisfaits du soutien technique apporté.

La formation a donné lieu à deux séances d'utilisation du logiciel chez 38,3 % des participants et à trois séances pour 55,3 % d'entre eux; 4,3 % l'ont utilisé quatre fois et un participant l'a utilisé sept fois. Pour 57,4 % des participants, les séances ont été réparties sur trois jours ou moins, alors que pour les autres, c'est-à-dire 42,6 %, elles ont été réparties sur quatre jours.

Le rythme d'utilisation du logiciel est jugé correct par 91,5 % des répondants. De même, l'horaire d'utilisation de l'équipement est apparu correct chez 74,5 % des participants; 21,1 % l'ont jugé un peu trop rigide alors que 4,3 % l'ont jugé beaucoup trop rigide.

Il faut noter que dans tous les cas les séances d'utilisation du logiciel de formation ont eu lieu durant les heures de travail. Cela étant, 91,5 % des participants considèrent avoir disposé de suffisamment de temps pour tirer le meilleur profit de l'utilisation du logiciel. La très forte majorité des participants, soit 70,2 % d'entre eux, n'a jamais dû interrompre ses séances d'utilisation pour des raisons ayant trait à leur travail ou à leurs responsabilités à la caisse; 12,8 % ont été interrompus une seule fois, alors que les autres l'ont été plus souvent.

Selon 63,8 % des participants, le supérieur immédiat accordait une grande importance à l'activité de formation, alors que 31,9 % disent que celui-ci lui accordait une importance modérée. En ce qui a trait à l'intérêt du personnel de la caisse pour l'expérience de formation, il semble que la situation soit très variable d'une caisse à l'autre.

L'excellence du contexte d'utilisation et le peu de variabilité observé ne permettront pas de constituer des catégories de participants sensiblement différentes et comptant un nombre d'invididus significatif. Il ne sera ainsi pas possible ou pertinent d'analyser d'éventuelles relations entre le contexte d'utilisation du logiciel de formation et les effets de cette formation.

Du point de vue de la formation, cette situation est idéale; seule l'activité de recherche y perd un peu dans la mesure où l'on n'aura pas eu l'occasion de vérifier l'efficacité du logiciel de formation dans un contexte moins idéal.

## 5.3 Les effets de la formation

Nous verrons ici quels ont été les effets de la formation pour ce qui est de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé, de l'attitude, et enfin des pratiques d'entrevues. Mais voyons d'abord dans quelle mesure les participants ont l'impression d'avoir appris. Lorsqu'au temps 2, on leur a posé la question, 29,8 % des participants ont dit avoir appris beaucoup concernant le processus d'entrevue-conseil et 57,4 % ont dit avoir appris modérément; seulement 12,7 % ont déclaré avoir peu appris ou n'avoir presque rien appris. Considérons maintenant la connaissance du processus d'entrevue-conseil, l'évolution de l'attitude des participants et l'évolution de leurs pratiques d'entrevues.

### 5.3.1 La connaissance du processus d'entrevue-conseil

Le premier objectif de la formation visait l'acquisition de connaissances reliées au processus d'entrevue-conseil proposé, alors que le deuxième concernait la persistance de ces connaissances. Dans cette optique, rappelons-le, un même test a été administré aux temps 1, 2 et 3. Comme le montre le tableau 2, des résultats très positifs ont été obtenus. En effet, du temps 1 au temps 2, le résultat moyen est passé de 44,8 % à 73,3 %, ce qui signifie des gains substantiels à la suite de l'utilisation du logiciel de formation. De plus, du temps 2 au temps 3, on observe une persistance des connaissances relativement importante; le résultat moyen au test passe de 73,3 % à 64,2 % alors qu'il n'était, rappelons-le, que de 44,8 % au temps 1. Ainsi, du temps 1 au temps 3, le résultat moyen au test de connaissances est passé de 44,8 % à 64,2 %, un écart de près de 20 %. Pour ce qui est de la connaissance du processus d'entrevue-conseil, l'activité de formation semble donc s'avérer un succès. Celui-ci est important compte tenu du fait que le logiciel de formation mettait l'accent sur une connaissance méthodique du processus d'entrevue-conseil proposé par la Confédération.

Au temps 1, la plupart des participants, soit 40 sur 47, ont passé le test de connaissances lors de la rencontre initiale, alors que les autres l'ont passé individuellement par la suite; dans le premier cas, le résultat moyen observé est de 43,9 % alors que dans le deuxième cas, il est de 50,0 %. De même, au temps 3, 37 participants étaient présents à la rencontre finale et 9 ont dû passer le test par la suite individuellement; dans le premier cas, le résultat moyen observé est de 63,5 % alors qu'il est de 67,1 % dans le deuxième cas. Ces écarts n'apparaissent pas très significatifs dans le contexte; aussi, il a été décidé d'en faire mention mais de ne pas en tenir compte lors de l'analyse.

**Tableau 2 - Évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil (moyenne et écart-type du test de connaissances administré aux temps 1, 2 et 3)**

| | Temps 1 | Temps 2 | Temps 3 |
|---|---|---|---|
| Résultat moyen au test | 44,8 % | 73,3 % | 64,2 % |
| Écart-type | 11,1 % | 16,2 % | 15,2 % |
| Nombre de participants | 47 | 47 | 46 |

## 5.3.2 L'attitude des participants

Le troisième objectif de la formation concernait l'attitude des participants. Les données recueillies au temps 1 ont toutefois vite fait d'attirer l'attention. Le profil des participants choisis pour l'expérimentation, ou plutôt l'inadéquation entre le contenu de la formation et ces mêmes participants, pouvaient compromettre sérieusement l'observation d'une évolution significative. En effet, l'attitude des participants était déjà très favorable, beaucoup plus favorable que nous l'avions prévu lors de la planification de l'expérimentation. À ce sujet, il y a lieu de présenter quelques statistiques illustrant bien cette situation. Ainsi, au temps 1, 72,3 % des participants disaient qu'il était toujours ou presque toujours souhaitable de procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire; de même, 72,3 % disaient qu'il était toujours ou presque toujours souhaitable d'analyser la situation globale du sociétaire. Enfin, 100 % des répondants affirmaient que l'orientation vers de telles entrevues était à la fois dans l'intérêt du Mouvement Desjardins et excellente pour les sociétaires.

Le tableau 3 présente l'évolution du point de vue des participants concernant quatre actions retenues pour caractériser l'entrevue-conseil, alors que le tableau 4 présente l'évolution du point de vue des participants concernant la fonction conseil. Les statistiques ainsi regroupées dans les tableaux 3 et 4 n'invitent aucunement à conclure qu'il y a eu évolution de l'attitude. Cette absence d'évolution est vraisemblablement surtout explicable par l'attitude très favorable des participants au temps 1.

Bien que l'évolution de l'attitude constituait un objectif secondaire de la formation, beaucoup d'attention a été portée à cet aspect au moment de l'élaboration des divers questionnaires à l'intention des participants.

Les résultats mentionnés ici doivent cependant être interprétés avec prudence. Il faut d'abord rappeler que l'attitude face au processus d'entrevue-conseil proposé a été observée indirectement. Cette observation a été faite d'une part en considérant séparément les quatre actions caractérisant le processus d'entrevue-conseil proposé et d'autre part, en considérant leur point de vue face à des entrevues permettant de mieux analyser les situations et de proposer des solutions aux sociétaires. Rappelons qu'il fallait présumer que les participants ne connaissaient pas au départ le processus d'entrevue-conseil proposé.

Les nombreuses données ainsi recueillies concernant l'attitude auraient vraisemblablement permis d'identifier assez bien une évolution du temps 1 au temps 3. L'absence d'évolution qui découle des données recueillies ne permet cependant pas d'en apprendre sur la capacité de l'activité de formation de favoriser une évolution de l'attitude. L'observation d'une évolution significative était en quelque sorte compromise au départ, compte tenu de l'attitude très favorable des participants avant la formation. Une méthodologie différente n'aurait vraisemblablement pas permis de mettre en relief des changements significatifs du temps 1 au temps 3.

Fait à signaler, au temps 1, le pourcentage de participants qui disent qu'il est toujours ou presque toujours souhaitable d'offrir la fonction conseil est de 74,0 % alors que ce pourcentage baisse à 60,0 % au temps 3; ce changement est le plus prononcé concernant l'attitude. Nous ne serions cependant pas enclins à considérer que ce changement isolé traduit une attitude vraiment moins favorable, mais nous croyons qu'il reflète davantage une nouvelle compréhension de ce que signifie l'offre de la fonction conseil.

**Tableau 3** - Évolution du point de vue des participants concernant quatre actions caractérisant l'entrevue-conseil

**Offrir au sociétaire la fonction conseil.**

| Action souhaitable? | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 74,0 % | 60,0 % |
| Souvent | 21,7 % | 35,6 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 4,3 % | 4,4 % |

**Procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire.**

| Action souhaitable? | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 72,3 % | 71,1 % |
| Souvent | 23,4 % | 22,2 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 4,3 % | 6,7 % |

**Analyser la situation globale du sociétaire.**

| Action souhaitable? | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 72,3 % | 77,8 % |
| Souvent | 21,3 % | 20,0 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 6,4 % | 2,2 % |

**Proposer plusieurs solutions.**

| Action souhaitable? | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 40,4 % | 44,5 % |
| Souvent | 40,4 % | 42,2 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 19,1 % | 13,3 % |

**Tableau 4** - Évolution du point de vue des participants concernant la fonction conseil

| | Affirmation tout à fait ou plutôt vraie | |
|---|---|---|
| | Temps 1 | Temps 3 |
| **Cette orientation est dans l'intérêt du Mouvement Desjardins.** | **100,0 %** | **93,5 %** |
| Cette orientation rendra la fonction d'agent-conseil plus intéressante. | 97,9 % | 93,4 % |
| Cette orientation fera en sorte que la fonction d'agent-conseil sera davantage valorisée au sein de la caisse. | 87,2 % | 84,8 % |
| Cette orientation amènera une hausse de la rémunération des agents-conseil. | 31,9 % | 15,5 % |
| Cette orientation n'est pas réaliste. | 6,4 % | 2,2 % |
| Ce type d'entrevue est excellent pour les sociétaires. | 100,0 % | 97,8 % |
| Je me sens capable de réaliser ce type d'entrevue. | 97,9 % | 97,8 % |
| Je réalise déjà ce type d'entrevue. | 80,4 % | 86,7 % |
| J'aimerais être meilleur dans ce type d'entrevue. | 95,6 % | 93,5 % |
| Personnellement, ce type d'entrevue ne m'intéresse pas. | 0,0 % | 0,0 % |

### 5.3.3 L'évolution des pratiques d'entrevues

Enfin, le quatrième objectif de la formation concernait l'évolution des pratiques d'entrevues. Considérant la courte durée et l'ampleur de l'activité de formation, il n'y avait pas lieu de s'attendre à des changements très significatifs du temps 1 au temps 3 mais tout au plus à l'identification de certaines tendances.

Pour chacune des quatre actions caractérisant l'entrevue-conseil, le tableau 5 présente l'évolution des pratiques d'entrevues. Le tableau montre que déjà au temps 1 les participants semblent avoir des pratiques d'entrevues se rapprochant du modèle d'entrevue-conseil proposé. Ainsi, par exemple, 65,2 % des participants disaient qu'ils analysaient toujours ou presque toujours la situation globale du sociétaire; de même, 56,5 % d'entre eux disaient procéder toujours ou presque toujours à un examen approfondi de la demande du sociétaire.

Pour ce qui est de l'évolution des pratiques, le tableau 5 ne présente aucune différence sensible pour deux des quatres actions, soit le fait de procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire et l'analyse de sa situation globale.

Un changement important est apparu pour l'action consistant à offrir au sociétaire la fonction conseil; en effet, alors qu'au temps 1, 50,0 % des participants déclaraient le faire, ce pourcentage n'est plus que de 28,3 % au temps 3. Encore ici, nous ne serions cependant pas enclins à considérer que ce changement traduit une attitude vraiment moins favorable, mais nous croyons qu'il reflète davantage une nouvelle compréhension de ce que signifie l'offre de la fonction conseil.

Enfin, il semble que les participants proposent plus souvent plusieurs solutions aux sociétaires. Le pourcentage de ceux qui le font toujours ou presque toujours n'évolue pas mais le pourcentage de ceux qui déclarent le faire souvent passe de 39,1 % à 60,9 %, une hausse importante.

**En résumé**

La formation semble avoir eu des effets importants pour ce qui est de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'observer une évolution significative de l'attitude des participants ou de leurs pratiques, compte tenu de l'attitude très favorable des participants avant la formation et compte tenu de leurs pratiques d'entrevues avant la formation. L'observation d'une évolution significative était en quelque sorte compromise au départ. Cette absence d'évolution ne permet cependant pas d'en apprendre sur la capacité du logiciel de favoriser une évolution de l'attitude et des pratiques.

La très grande majorité des participants considèrent par ailleurs avoir beaucoup ou modérément appris.

**Tableau 5** - Évolution des pratiques d'entrevue

**J'offre au sociétaire la fonction conseil.**

| | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 50,0 % | 28,3 % |
| Souvent | 21,7 % | 52,2 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 28,3 % | 19,6 % |

**Je procède à un examen approfondi de la demande du sociétaire.**

| | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 56,5 % | 60,9 % |
| Souvent | 32,6 % | 26,1 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 10,9 % | 13,0 % |

**J'analyse la situation globale du sociétaire.**

| | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 65,2 % | 71,8 % |
| Souvent | 28,3 % | 23,9 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 6,5 % | 4,3 % |

**Je propose plusieurs solutions.**

| | Temps 1 | Temps 3 |
|---|---|---|
| Toujours ou presque toujours | 23,9 % | 23,9 % |
| Souvent | 39,1 % | 60,9 % |
| Parfois, rarement ou jamais | 37,0 % | 15,2 % |

### 5.3.4 Le point de vue du supérieur immédiat

Il est intéressant ici de présenter le point de vue des supérieurs immédiats concernant les effets de la formation. Lorsque l'on pose aux supérieurs immédiats la question suivante «À votre connaissance, la formation qu'a reçue cet agent-conseil l'a-t-elle amené à modifier sa façon de faire des entrevues ?», on obtient la réponse «oui, un peu» pour 57,4 % des participants, alors que pour 31,9 % d'entre eux, le supérieur immédiat considère ne pas être en mesure de porter un jugement à ce moment. Le supérieur immédiat semble par ailleurs avoir noté une différence quant au degré de satisfaction de l'agent-conseil relativement à sa façon de faire des entrevues; en effet, pour 73,3 % des participants, le supérieur immédiat note une augmentation de la satisfaction alors que dans tous les autres cas, on n'a pas noté de différence.

## 5.4 Les réactions et les perceptions des participants en ce qui a trait à l'expérience d'apprentissage interactif

Le questionnaire rempli au temps 2 par tous les participants a permis de recueillir plusieurs informations concernant leurs réactions et leurs perceptions à la suite de l'utilisation du logiciel de formation. L'annexe 3 contient un grand nombre de statistiques concernant cet aspect important de l'étude, alors que la présente sous-section vise à donner un aperçu général des réactions et des perceptions des participants.

Dans l'ensemble, les participants semblent avoir apprécié l'expérience d'apprentissage interactif. En effet, 57,4 % des participants ont déclaré avoir trouvé cela très agréable et 38,3 % d'entre eux avoir trouvé cela agréable; 4,3 % ont trouvé cela plutôt désagréable et aucun n'a jugé l'expérience très désagréable.

L'apprentissage du fonctionnement du vidéodisque interactif est apparu comme facile ou très facile pour 80,9 % des participants et 95,7 % d'entre eux ont déclaré que les informations présentées dans la leçon de *familiarisation* avec le logiciel étaient très claires ou assez claires.

Le recours à l'écran tactile a été bien accueilli; en effet, 80,9 % des participants disent avoir apprécié cette utilisation.

Aucun participant n'a évalué comme étant très complexe l'utilisation du *vidéodisque interactif*; 21,3 % des participants ont trouvé cela assez complexe, 59,6 % assez simple et enfin, 19,1 % des répondants déclarent avoir trouvé cela très simple.

Les interventions de la narratrice ont beaucoup contribué à l'apprentissage selon 63,8 % des répondants, alors qu'il en va de même pour les séquences vidéo dans le cas de 78,7 % des répondants.

Les séquences vidéo ont été jugées très réalistes par 61,7 % des répondants alors que les autres, soit 38,3 % les ont trouvées plus ou moins réalistes. Par ailleurs, 59,6 % des participants auraient souhaité une plus grande variété dans l'illustration par vidéo des comportements liés à l'entrevue-conseil.

Les exercices de type *vrai ou faux* ont beaucoup facilité l'apprentissage selon 53,2 % des participants et ont été jugés très intéressants par 23,4 % d'entre eux. Dans le cas des exercices de type *association*, ces pourcentages sont respectivement de 55,3 % et 36,2 %, alors qu'ils sont respectivement de 68,1 % et 44,7 % pour les exercices de type *visionnement (reconnaissance de comportements)*.

L'activité *visionnement* a été jugée très utile par 55,3 % des répondants. Enfin, l'activité *laboratoire* a beaucoup facilité l'apprentissage selon 60,9 % des participants et celle-ci a été jugée très intéressante par 43,5 % d'entre eux.

Le logiciel de formation, rappelons-le, offrait la possibilité de faire certains choix pouvant orienter le cheminement. Ainsi, par exemple, l'on pouvait choisir, après un premier passage, d'étudier une étape du processus d'entrevue plutôt qu'une autre; l'on pouvait choisir de faire un exercice ou non avant de passer à l'étape suivante; aussi, on pouvait choisir de reprendre une leçon ou un exercice. Seulement 32,6 % des participants disent avoir utilisé à plus de deux reprises cette possibilité de contrôle, 47,8 % l'auraient utilisé une fois ou deux alors que 19,6 % disent ne pas l'avoir utilisé. Le degré de liberté ainsi laissé à l'utilisateur est jugé approprié par 89,4 % des participants; quelques-uns le juge excessif ou insuffisant.

À la question finale qui se lisait comme suit «Croyez-vous que, tel que conçu, le vidéodisque interactif constitue un outil approprié pour permettre l'apprentissage du processus d'entrevue-conseil?», 55,3 % ont répondu qu'il était tout à fait approprié et 38,3 % qu'il était plutôt approprié, totalisant ainsi 93,6 % des participants.

## 5.5 La synthèse des discussions avec les participants lors des rencontres finales

Durant la première partie de chacune des rencontres finales, les participants présents ont rempli le questionnaire prévu au temps 3, alors que durant la deuxième partie, une discussion de groupe très ouverte avait comme objectif de faire un bref retour sur l'expérience de formation.

Avant de présenter une courte synthèse des discussions, il y a lieu de mentionner qu'un grand nombre d'interventions des participants concernaient non pas la formation, mais plus globalement la fonction d'agent-conseil et leur expérience de travail comme agent-conseil. Enfin, un nombre assez faible d'interventions concernaient l'utilisation du logiciel de formation et elles étaient alors généralement déclenchées par une question spécifique de l'animateur. Il faut aussi souligner que, dans l'ensemble, les discussions de groupe n'ont fait ressortir aucun écart significatif par rapport aux données provenant de l'un ou l'autre des questionnaires remplis par les participants.

Huit observations principales constituent la synthèse de l'ensemble des discussions[1]. Ces observations principales sont les suivantes :

1. Certains aspects considérés à plusieurs reprises par les participants lors des discussions peuvent avoir été présentés à la Confédération mais ne pas apparaître ici. Il s'agit alors essentiellement d'éléments qui dépassaient le cadre de cette recherche.

1 ) La plupart des participants ont exprimé être très favorables à l'orientation prise par la Confédération envers l'entrevue-conseil. Plusieurs ont souligné le caractère nécessaire ou inévitable de cette orientation.

2 ) Plusieurs ont mentionné que le logiciel de formation aurait pu être pertinent surtout pour une personne qui débute comme agent-conseil. En général, les participants n'ont pas dit spontanément avoir appris beaucoup mais, tout au long de la discussion, ils ont souvent mentionné que cela avait donné lieu à une révision utile et que certains passages avaient attiré leur attention, notamment certains concernant l'accueil du sociétaire. Le contenu de la formation n'est souvent pas apparu comme nouveau, soit à cause d'un cours semblable déjà suivi, soit à cause de l'expérience acquise.

3 ) Un bon nombre de participants ont manifesté de l'ouverture pour une formation additionnelle concernant le travail d'entrevue.

4 ) En général, les participants ont aimé l'expérience de formation, ce qui semble par ailleurs s'expliquer beaucoup plus par leur intérêt pour l'orientation vers l'entrevue-conseil que par le médium utilisé ou le contenu même de la formation[1].

5 ) L'aspect interactif du logiciel de formation n'a pas été l'objet de plusieurs interventions spontanées. C'est plutôt l'aspect vidéo qui a été mis en valeur lors des discussions.

6 ) Sans nécessairement remettre en question le réalisme des situations présentées, plusieurs participants ont mentionné qu'ils auraient aimé en avoir plus, et non seulement de bons exemples mais également de mauvais. On aurait notamment aimé que soient présentés des cas où la relation avec le sociétaire est plus difficile.

7 ) Plusieurs participants ont exprimé qu'ils souhaitaient que l'expérience de formation à laquelle ils venaient de participer connaisse, d'une manière ou d'une autre, une suite. Cette constatation caractérise par ailleurs davantage ceux qui ont été rencontrés peu de temps après l'utilisation du logiciel de formation[2].

8 ) Plusieurs participants ont déclaré se sentir maintenant davantage enclins à appliquer le processus d'entrevue-conseil proposé malgré d'éventuelles difficultés d'implantation.

---

1. Cet intérêt se reflète d'ailleurs dans l'excellente participation des agents-conseils à chacune des étapes de l'expérimentation.

2. Rappelons que le délai entre la dernière séance d'utilisation du logiciel de formation et la rencontre finale a varié entre huit et douze semaines.

## 5.6 Les relations entre les effets de la formation et les caractéristiques personnelles des participants

L'un des objectifs de l'expérimentation prévoyait, rappelons-le, la possibilité d'établir, le cas échéant, des relations entre les effets de la formation et certaines caractéristiques personnelles des participants. Toutefois, étant donné l'impossibilité d'observer une évolution significative des pratiques et de l'attitude, comme cela fut expliqué précédemment, l'analyse portera exclusivement sur l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé.

Pour les fins de cette analyse, deux scores de gain ont été calculés pour chaque participant. Le premier score (gain 1) provient de la différence entre le résultat au test de connaissances au temps 2 et le résultat au temps 1, alors que le deuxième score (gain 2) provient de la différence entre le résultat au temps 3 et celui au temps 1. Ainsi :

Gain 1 = % (temps 2) - % (temps 1)
Gain 2 = % (temps 3) - % (temps 1)

Le gain 1 correspond ainsi pour chacun des participants à l'évolution de sa connaissance du processus d'entrevue-conseil telle qu'évaluée peu après l'utilisation du logiciel de formation. Le gain 2 correspond aussi à l'évolution de sa connaissance du processus d'entrevue-conseil mais, cette fois, telle qu'évaluée environ trois mois après l'utilisation du logiciel de formation.

Pour l'ensemble des participants, le gain 1 moyen est de 28,5 % alors que le gain 2 moyen est de 19,2 %. Le lecteur comprendra que ces pourcentages n'ajoutent rien aux résultats présentés à la sous-section 5.3.1 concernant la connaissance du processus d'entrevue-conseil. Ils sont présentés uniquement à titre de référence pour faciliter la lecture de cette sous-section et de la suivante. Le deuxième pourcentage rappelle la persistance des connaissances rapportée à la sous-section 5.3.1, alors que l'écart entre les deux gains moyens reflète, environ trois mois après l'utilisation du logiciel, une certaine régression de la connaissance du processus d'entrevue-conseil, telle que mesurée par le test utilisé.

Les données recueillies au temps 1 concernant les caractéristiques personnelles permettent de considérer plusieurs catégories de participants et de les comparer soit au niveau du gain 1 moyen, soit au niveau du gain 2 moyen. Voyons donc ce qu'ont montré ces comparaisons.

Pour les fins du présent exposé, l'on a considéré qu'il y a une différence sensible et que celle-ci doit être mentionnée lorsqu'il existe un écart de 10 % ou plus entre deux catégories comptant au moins 10 sujets. Il va sans dire que tout résultat présenté ici doit être considéré avec une prudence toute particulière compte tenu du très petit nombre de participants.

Les comparaisons prévues ont été faites au niveau du gain 1 moyen et du gain 2 moyen pour chacune des variables suivantes :

- fonction actuelle (agent-conseil junior, agent-conseil sénior, ou autre);
- nombre d'années dans cette fonction;
- nombre d'années d'expérience dans le réseau des banques et des caisses;
- catégorie d'âge;
- niveau de scolarité;
- nombre moyen d'entrevues réalisées par semaine;
- durée moyenne des entrevues réalisées;
- auto-évaluation de la connaissance des produits et des services offerts par Desjardins;
- intérêt pour la formation.

L'analyse des données n'a mis en évidence aucune différence sensible pour le gain 1 moyen et une seule différence sensible pour le gain 2 moyen. Cette différence sensible concerne le nombre d'années d'expérience dans la même fonction; elle se présente comme suit :

- chez les participants qui occupent la même fonction depuis moins d'une année (18 participants) : 17,5 %
- chez ceux qui occupent la même fonction depuis entre 2 et 3 ans (10 participants) : 23,8 %
- chez ceux qui occupent la même fonction depuis entre 3 et 5 ans (9 participants) : 13,3 %

Dans l'ensemble, il semble donc n'y avoir que très peu de relation entre les caractéristiques personnelles des participants considérées dans le cadre de cette recherche et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé.

## 5.7 Les relations entre les effets de la formation et la position initiale des participants à l'égard des comportements caractérisant le processus d'entrevue-conseil proposé

L'un des objectifs de l'expérimentation prévoyait, rappelons-le, la possibilité d'établir, le cas échéant, des relations entre les effets de la formation et la position initiale des participants à l'égard des comportements caractérisant le processus d'entrevue-conseil proposé. Toutefois, étant donné l'impossibilité d'observer une évolution significative des pratiques et de l'attitude, comme cela fut expliqué précédemment, l'analyse portera exclusivement sur l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé. Seront ainsi considérés, comme cela fut fait plus haut, les gains 1 et 2.

Ici encore, l'on a considéré qu'il y a une différence sensible lorsqu'il existe un écart de 10% ou plus entre deux catégories comptant au moins 10 sujets.

Le tableau 6 concerne les pratiques d'entrevues au temps 1. Pour chacune des 4 actions retenues pour caractériser l'entrevue-conseil, il présente la comparaison de 3 catégories de participants au niveau du gain 1 moyen et du gain 2 moyen. Aucune différence sensible ne peut cependant être mise en évidence.

Le tableau 7 concerne le caractère souhaitable de certaines actions tel qu'évalué par les participants au temps 1. Pour chacune des 4 actions retenues pour caractériser l'entrevue-conseil proposée, il présente la comparaison de trois catégories de participants au niveau du gain 1 moyen et du gain 2 moyen. Encore ici, aucune différence sensible ne peut être notée.

Dans l'ensemble, il semble donc n'y avoir que très peu de relation entre la position initiale des participants (au temps 1) et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé.

**Tableau 6** - Relations entre les pratiques d'entrevues au temps 1 et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé

| | n. | gain 1 moyen | gain 2 moyen |
|---|---|---|---|
| **J'offre au sociétaire la fonction conseil.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 23 | 28,5 | 18,3 |
| • souvent | 10 | 29,4 | 24,0 |
| • parfois, rarement, jamais | 13 | 29,2 | 18,2 |
| **Je procède à un examen approfondi de la demande du sociétaire.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 26 | 26,6 | 19,2 |
| • souvent | 15 | 31,5 | 21,6 |
| • parfois, rarement, jamais | 05 | 33,2 | 15,4 |
| **J'analyse la situation globale du sociétaire.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 30 | 28,2 | 20,2 |
| • souvent | 13 | 31,1 | 21,5 |
| • parfois, rarement, jamais | 03 | 26,0 | 05,0 |
| **Je propose plusieurs solutions.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 11 | 24,8 | 20,2 |
| • souvent | 18 | 33,1 | 20,9 |
| • parfois, rarement, jamais | 17 | 27,1 | 17,5 |

**Tableau 7** - Relations entre la tendance à réaliser des entrevues-conseils au temps 1 et l'évolution de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé

| | n. | gain 1 moyen | gain 2 moyen |
|---|---|---|---|
| **Offrir au sociétaire la fonction conseil.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 34 | 28,7 | 19,5 |
| • souvent | 10 | 27,4 | 20,4 |
| • parfois, rarement, jamais | 02 | 40,0 | 06,0 |
| **Procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 34 | 30,2 | 21,1 |
| • souvent | 11 | 23,0 | 13,5 |
| • parfois, rarement, jamais | 02 | 28,5 | 18,0 |
| **Analyser la situation globale du sociétaire.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 34 | 28,0 | 19,3 |
| • souvent | 10 | 33,6 | 20,2 |
| • parfois, rarement, jamais | 03 | 17,0 | 13,7 |
| **Proposer plusieurs solutions.** | | | |
| • toujours ou presque toujours | 19 | 26,1 | 16,8 |
| • souvent | 19 | 29,7 | 19,7 |
| • parfois, rarement, jamais | 09 | 31,0 | 23,1 |

# Conclusion

## Faits saillants de l'étude

La formation semble avoir eu des effets importants pour ce qui est de la connaissance du processus d'entrevue-conseil proposé. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'observer une évolution significative de l'attitude ou des pratiques. Cette absence d'évolution ne permet cependant pas vraiment d'en apprendre sur la capacité de l'activité de formation de susciter une évolution de l'attitude et des pratiques. Compte tenu de l'attitude très favorable des participants avant la formation et compte tenu de leurs pratiques d'entrevues à ce moment, l'observation d'une évolution significative était en quelque sorte compromise au départ.

La très grande majorité des participants considèrent par ailleurs avoir beaucoup ou modérément appris. De même, ils ont manifesté aussi bien avant la formation qu'après celle-ci, un intérêt pour de la formation ayant trait au travail d'entrevue.

Dans l'ensemble, les participants semblent avoir apprécié leur expérience d'apprentissage interactif. Leur évaluation est généralement positive, qu'il s'agisse du fonctionnement du logiciel de formation, de la présentation de l'information ou des exercices que comportait le logiciel. Selon la plupart d'entre eux, le *vidéodisque interactif* est perçu comme un outil approprié pour permettre l'apprentissage du processus d'entrevue-conseil. Il faut par ailleurs mentionner que le contexte d'utilisation du logiciel de formation semble avoir été excellent selon les données recueillies auprès des participants.

## Acquis transférables

Le scénario de recherche retenu par le CCRIT se caractérise par l'emphase qui a été mise sur la prise en considération systématique d'un grand nombre de variables de divers ordres, pouvant éventuellement contribuer à expliquer des différences individuelles au niveau des effets de la formation. Ainsi, ont reçu une attention particulière le contexte de la formation, les caractéristiques des participants ayant vécu la formation, et enfin les perceptions et les réactions de ceux-ci à la suite de l'utilisation du logiciel de formation.

Il est assez important de souligner, bien que cela puisse surprendre certains lecteurs peu familiers avec le domaine, que les rapports d'expérimentation de logiciels de formation faisant mention de la prise en considération d'autant d'aspects spécifiques sont rares. La tendance est beaucoup plus souvent de mettre l'accent sur un champ particulier d'observations tout en négligeant le cadre dans lequel ces observations se sont produites; les données recueillies contribuent ainsi assez peu à l'explication des phénomènes observés. C'est beaucoup en réaction à cette tendance mais aussi parce que les partenaires du CCRIT le souhaitaient que nous avons mis en place un scénario de recherche relativement élaboré.

Bien sûr, le lecteur aura constaté que ce scénario n'a pas eu ici à illustrer toute la puissance qu'on aimerait lui attribuer. Certaines raisons peuvent cependant être mentionnées pour justifier cette situation. Le nombre de participants concernés, l'absence de différences individuelles importantes au niveau des effets de la formation, le contexte de formation très favorable presque partout font en quelque sorte qu'il y avait assez peu matière à explication au moment de l'analyse des données. Il n'en demeure pas moins que le scénario retenu conserve tout son caractère préventif. D'une part, les très nombreuses données recueillies permettent de dresser un bon portrait de la réalité de l'expérimentation, ce qui déjà, à notre avis, n'est pas négligeable et d'autre part, la disponibilité de plusieurs des données aurait éventuellement permis de sortir l'analyse de l'expérimentation de certaines impasses ou de répondre à plusieurs questions pertinentes apparaissant *a posteriori*.

Le lecteur peut être en droit de s'attendre à ce que l'application du scénario de recherche privilégié rende les auteurs plus aptes à donner un avis éclairé concernant certains aspects spécifiques de ce scénario. C'est peut-être d'ailleurs ainsi que l'on peut identifier les principaux acquis de cette recherche qui peuvent être vus comme transférables, c'est-à-dire utiles à d'autres chercheurs et à d'autres organisations dans une situation comparable. Ainsi, le lecteur souhaiterait-il avoir certains éléments de réponse aux questions suivantes : Un tel scénario est-il réaliste dans un contexte qui n'en est pas véritablement un de recherche? Quels sont les aspects les plus coûteux ou exigeants du scénario retenu? Y-a-t-il certains aspects que les auteurs regrettent de ne pas avoir considérés? Y a-t-il des décisions qui seraient prises différemment advenant une reprise hypothétique de la recherche? Nous répondrons partiellement à ces questions en présentant de façon détachée certaines observations personnelles des auteurs; ces observations personnelles doivent être vues comme telles et n'engagent que les auteurs du présent rapport.

D'abord, nous avons été quelque peu surpris de constater à quel point il était relativement facile et peu coûteux de recueillir une foule de données auprès des participants concernant le contexte de formation, le logiciel de formation et leur situation personnelle avant la formation. La décision de recourir uniquement à des questions fermées s'est avérée dans le contexte une bonne décision; les renseignements obtenus sont relativement précis et ont généralement semblé fort suffisants. Les exigences d'une telle interrogation sont somme toute assez minimes compte tenu de l'investissement inhérent à une expérience de formation de personnel, sans oublier, si c'est le cas, l'investissement relativement colossal que représente la conception et la production d'un logiciel de formation.

Le modèle en trois temps s'est avéré très pratique et très utile. D'une part, peu importe comment cela est fait, il permet d'évaluer les effets de la formation avec un peu de recul et ainsi, notamment, il permet de mieux distinguer ces effets d'une impression immédiate reflétant peut-être indûment la réaction face au logiciel de formation. Pour autant que l'on se soucie de la persistance des effets de la formation, ce recul peut être jugé indispensable. D'autre part, un modèle en trois temps donne une latitude très intéressante quant au moment à privilégier pour recueillir certains renseignements spécifiques; tantôt cela doit être fait avant la formation, tantôt le plus tôt possible après l'utilisation du logiciel de formation, tantôt le recul de quelques semaines constitue un atout.

Les discussions prévues lors de la rencontre finale doivent ici être vues comme relativement coûteuses compte tenu des informations additionnelles qu'elles ont permis d'obtenir. La cueillette de ces informations exige beaucoup de temps et de frais afférents pour les participants et les chercheurs. L'analyse est aussi sensiblement plus lourde que celle exigée par des questions fermées. Bien sûr, bon nombre de commentaires entendus lors de ces discussions furent intéressants même si souvent ils s'écartaient du cadre strict de la recherche. Cela étant dit, dans la mesure où les coûts de l'opération occupent une place prédominante, il y a vraisemblablement lieu de se demander si l'effort d'une telle démarche ouverte n'est pas superflu. La qualité et la précision des questionnaires utilisés demeurent évidemment des conditions préalables importantes ici.

Le principal effet attendu de la formation était ici l'évolution de certaines connaissances très spécifiques et l'intrument privilégié pour s'enquérir de cette évolution a été le test utilisé aux temps I, 2 et 3. Cette approche apparaissait indiquée ici. Il n'en demeure pas moins que l'administration d'un même test à trois moments comme ce fut le cas ici ou l'administration de trois formes parallèles à trois moments différents peut poser parfois de sérieux problèmes. Ces problèmes concernent non seulement les exigences liées à la contruction et l'administration du test, mais également le problème de la validité du résultat au test ou le problème d'une éventuelle contamination. C'est avec une certaine inquiétude que la décision de recourir à cette stratégie a été prise ici et cette inquiétude persisterait advenant une reprise hypothétique de l'expérimentation. Cette fois, tout semble s'être relativement bien déroulé mais cela reflète peut-être beaucoup l'excellence des conditions du déroulement de l'expérimentation, ce qui ne peut pas toujours être le cas. Selon les priorités des chercheurs, il peut être pensable notamment d'éliminer l'un ou l'autre des trois tests prévus au scénario.

Un regret important des auteurs de cette recherche consiste à ne pas avoir interrogé davantage les participants concernant les effets de la formation. Bien qu'une attention toute particulière a été portée à l'identification des effets attendus de la formation, une seule question a été posée directement à chaque participant; cette question se lisait comme suit : «*En ce qui vous concerne, dans quelle mesure l'activité de formation vous a-t-elle permis d'apprendre en ce qui a trait au processus d'entrevue-conseil?*». Il aurait vraisemblablement été particulièrement approprié, selon nous, de procéder à une interrogation plus spécifique concernant cet aspect particulier. Une telle interrogation aurait pu s'avérer très facile et peu coûteuse.

Les participants et leurs supérieurs immédiats ont été bien informés du déroulement et des exigences du scénario de la recherche. Cet effort s'est vraisemblablement avéré un atout ici. La qualité de la participation fut dans l'ensemble remarquable et nous sommes enclins à croire que celle-ci s'explique en partie par l'effort de communication qui a accompagné notre démarche.

En terminant, nous affirmons demeurer convaincus que l'analyse d'expériences d'utilisation de logiciel de formation constitue une avenue pertinente, de nature à favoriser de plusieurs façons l'utilisation réussie de cet outil de formation par les entreprises. Et surtout, nous espérons que le présent rapport illustre assez bien ce type d'analyse.

# Annexe 1

# Test de connaissances

**NOTE** La clé de correction et la valeur accordée à chaque item ont été rajoutées.

1. Parmi les étapes de l'entrevue-conseil, indiquez celle qui est propre à l'entrevue-conseil et qu'on ne retrouve pas à l'entrevue technique (processus actuel)?

6 points

- ☐ accueil
- ■ exploration de la demande
- ☐ examen de la demande
- ☐ conclusion

2. Chacune des affirmations suivantes correspond principalement à l'une des étapes du processus d'entrevue-conseil. De quelle étape s'agit-il ? Inscrivez dans la case prévue à cette fin le chiffre correspondant à votre réponse.

| | |
|---|---|
| 1 | Accueil |
| 2 | Exploration de la demande |
| 3 | Examen de la demande |
| 4 | Conclusion |

30 points
(3 x 10)

a) L'agent-conseil s'assure que sa façon de comprendre la situation correspond à celle décrite par le sociétaire. [3]

b) L'agent-conseil propose des produits et services en tenant compte des besoins à court et moyen terme. [3]

c) L'agent-conseil supporte le sociétaire dans sa démarche l'amenant à faire un choix. [3]

d) L'agent-conseil offre au sociétaire de faire avec lui une analyse plus approfondie de ses besoins. [2]

e) L'agent-conseil offre la fonction conseil. [2]

f) L'agent-conseil s'informe auprès du sociétaire concernant l'objet de sa demande. [1]

g) L'agent-conseil s'assure de la satisfaction du sociétaire. [4]

h) L'agent-conseil examine avec le sociétaire les suites à donner à l'entrevue. [4]

i) L'agent-conseil répond à des demandes d'information spécifiques concernant les produits et services. [3]

j) L'agent-conseil approfondit avec le societaire certains aspects de sa demande. [3]

**RAPPEL:** Cochez une case seulement, correspondant à votre choix.

**3.** Pourquoi doit-on explicitement offrir d'exercer la fonction conseil ?

6 points

- ☐ pour aider le sociétaire à prendre une décision
- ☐ pour s'informer du contexte
- ■ pour obtenir le consentement du sociétaire
- ☐ pour créer un climat de confiance favorable

**4.** Quel est le but de la reformulation ?

6 points

- ☐ obtenir l'engagement du sociétaire
- ☐ présenter différemment la demande du sociétaire
- ☐ préciser les motifs du sociétaire
- ■ s'entendre sur une façon commune de voir la situation

**5.** Quand est-il approprié de procéder à un recadrage ou, en d'autres mots, de situer la demande du sociétaire sous une perspective nouvelle ?

6 points

- ☐ au moment de conclure l'entrevue-conseil
- ■ lors de l'analyse du contexte de la demande
- ☐ avant le moment de la reformulation
- ☐ au moment de choisir l'une des solutions envisagées

**6.** Dans quel cas est-il justifié de procéder à une entrevue-technique plutôt qu'à une entrevue-conseil ?

6 points

- ■ la demande du sociétaire est précise et jugée appropriée par l'agent-conseil
- ☐ le sociétaire connaît très peu les produits et les services offerts par Desjardins
- ☐ le sociétaire est pressé et il dispose de peu de temps
- ☐ la demande du sociétaire semble inappropriée à sa situation

7. L'entrevue-conseil doit être menée avec souplesse tout en respectant certains principes fondamentaux. Lequel des énoncés suivants va à l'encontre d'un de ces principes.

8 points

- ☐ la fonction conseil peut être proposée après une phase d'examen
- ☐ on peut d'abord opter pour l'entrevue-technique puis décider d'offrir la fonction conseil
- ■ tantôt l'agent-conseil, tantôt le sociétaire peut décider de la solution financière appropriée
- ☐ l'entrevue n'est pas un processus linéaire; on peut revenir à une même étape plus d'une fois

**Les questions suivantes réfèrent à des situations d'entrevue-conseil.**

8. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Avant de passer aux aspects techniques de l'emprunt, aimeriez-vous que nous parlions un peu de votre projet et que nous regardions ensemble différentes possibilités?*

**Sociétaire:** *(ton hésitant) Je ne sais pas...Pourquoi me demandez-vous cela?*

**Agent-conseil:** *Parce qu'un projet comme le vôtre peut avoir plusieurs implications financières et que si vous me donniez un peu le contexte de votre projet, je pourrais vous aider à trouver la solution la plus intéressante pour vous.*

**Sociétaire:** *Bon, je n'ai pas d'objection à en parler...*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation ?

8 points

- ☐ recevoir la demande
- ■ offrir la fonction conseil
- ☐ reformuler la demande
- ☐ décider d'offrir la fonction conseil

9. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez parler?*

**Sociétaire:** *Non, je vais penser à tout cela et je communiquerai avec vous pour vous donner ma décision.*

**Agent-conseil:** *Très bien, j'attendrai votre appel. D'ici là, je vous suggère de prendre votre temps et si d'autres questions vous viennent n'hésitez pas à me contacter. Quelle que soit votre décision, je pense que vous auriez avantage à faire évaluer ce terrain. Cela ne coûte pas très cher et vous sauriez mieux à quoi vous en tenir.*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation?

8 points

- ☐ évaluer le degré de satisfaction
- ☐ offrir la fonction conseil
- ☐ planifier les suites à donner
- ■ faire des recommandations

10. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Bon d'accord, on peut donc éliminer cette solution. Nous avons aussi parlé de trois autres possibilités:*

1) *Demander une évaluation professionnelle de votre propriété pour mieux connaître le prix que vous pourriez obtenir;*
2) *Faire des transformations plus importantes pour avoir un logement que vous pourriez louer, ce qui pourrait être financé en refaisant votre hypothèque;*
3) *Faire les rénovations auxquelles vous avez pensé, en vue de vendre votre maison...*

Quel moment de l'entrevue-conseil cet extrait illustre-t-il le mieux ?

8 points

- ☐ l'exploration de la demande
- ■ l'évaluation des options
- ☐ le recadrage
- ☐ la reformulation

11. Nicole est venue à la Caisse avec l'intention de retirer 3000$ qu'elle avait accumulés il y a déjà quelques années dans un compte d'épargne-logement. Cet argent va lui permettre d'acheter rapidement une auto d'occasion qui s'offre à elle. Aussitôt, l'agent-conseil lui indique que c'est une décision inadéquate compte tenu de la portion importante des 3000$ qui devra être versée en impôt. Qu'illustre le mieux cette description ?

8 points

- [x] un agent-conseil qui néglige d'offrir la fonction-conseil
- [ ] un agent-conseil qui procède à une reformulation
- [ ] un agent-conseil qui vérifie sa façon de voir la situation
- [ ] un agent-conseil qui suscite l'exploration de la demande

*Votre collaboration est grandement appréciée.*

**Si désiré, inscrivez vos commentaires au verso.**

# Annexe 2

# Questionnaire précédant la formation

# (temps 1)

1 . Quelle est votre fonction actuelle ?

[40,4][1] agent-conseil junior
[40,4] agent-conseil sénior
[19,1] autre; précisez:_____

2 . Depuis combien de temps occupez-vous cette fonction ?

[36,3] moins d'une année
[8,5] entre 1 et 2 ans
[21,3] entre 2 et 3 ans
[19,1] entre 3 et 5 ans
[12,8] entre 5 et 10 ans
[0] plus de 10 ans

3 . Combien d'années d'expérience avez-vous dans le réseau des banques et des caisses ?

[4,3] moins d'une année
[4,3] entre 1 et 2 ans
[2,1] entre 2 et 3 ans
[8,5] entre 3 et 5 ans
[21,3] entre 5 et 10 ans
[59,6] plus de 10 ans

4 . Combien d'années d'expérience avez-vous dans le Mouvement Desjardins ?

[6,4] moins d'une année
[4,3] entre 1 et 2 ans
[6,4] entre 2 et 3 ans
[6,4] entre 3 et 5 ans
[29,8] entre 5 et 10 ans
[46,8] plus de 10 ans

1. Les résultats sont exprimés en pourcentage; le nombre total de répondants considéré pour ce questionnaire est de 47.

5 . Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous ?

[6,4] 25 ans et moins
[68,1] entre 26 et 35 ans
[19,1] entre 36 et 45 ans
[6,4] plus de 45 ans

6 . Quel est votre niveau de scolarité ?[1]

[ ] études secondaires non complétées
[ ] diplôme d'études secondaires
[ ] diplôme d'études collégiales
[ ] diplôme d'études universitaires

7 . Dans votre caisse, combien de personnes exercent les fonctions suivantes vous y compris? Encerclez le chiffre correspondant.

Agent-conseil junior

| Choix | 0 | 1 | 2 | 7 |
|---|---|---|---|---|
| % | 6,5 | 54,3 | 30,4 | 8,7 |

Agent-conseil senior

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 17,4 | 43,5 | 15,2 | 13,0 | 8,7 |

8 . En moyenne, combien d'entrevues réalisez-vous par semaine ? (Une entrevue est un entretien privé avec un sociétaire qui vous exprime un besoin ou une demande spécifique.)

[13,3] moins de 10 entrevues
[37,8] de 11 à 20 entrevues
[33,3] de 21 à 30 entrevues
[15,6] plus de 30 entrevues

9 . Quelle est la durée moyenne des entrevues que vous réalisez ?

[0] moins de 5 minutes
[13,3] de 6 à 10 minutes
[57,8] de 11 à 20 minutes
[24,4] de 21 à 30 minutes
[4,4] plus de 30 minutes

---

1 . Les parties ont convenu qu'il n'était ni utile ni opportun de publier ici certaines statistiques.

**10.** Comment qualifiez-vous votre connaissance des produits et services financiers offerts par la concurrence ?

- ☐ excellente
- ☐ très bonne
- ☐ bonne
- ☐ passable
- ☐ insatisfaisante

**11.** Comment qualifiez-vous votre connaissance des produits et services financiers offerts par Desjardins ?

- [6,4] excellente
- [61,7] très bonne
- [25,5] bonne
- [6,4] passable
- [0] insatisfaisante

**12.** Voici quelques éléments susceptibles d'améliorer la qualité de la fonction conseil auprès des sociétaires. Indiquez pour chacun d'eux le degré d'importance que vous lui accordez.

| | |
|---|---|
| 3 | très important |
| 2 | assez important |
| 1 | peu important |

a) Une meilleure connaissance des produits et services Desjardins

| Choix | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| % | 0 | 6,4 | 93,6 |

b) Un meilleur soutien des ressources spécialisées de la caisse en cas de difficulté

| Choix | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| % | 2,1 | 61,7 | 36,2 |

c) L'accès à des ressources spécialisées au sein de la fédération

| Choix | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| % | 8,5 | 53,2 | 38,3 |

d) Plus de temps pour réaliser les entrevues

| Choix | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| % | 21,3 | 51,1 | 27,7 |

e) Une meilleure formation sur la fonction d'agent-conseil

| Choix | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| % | 0 | 23,4 | 76,6 |

**13.** Vous participerez bientôt à une formation portant sur l'entrevue-conseil. Quel est actuellement votre degré d'intérêt pour cette formation ?

78,7 intérêt élevé
21,3 intérêt modéré
0 intérêt faible

**14.** Voici plusieurs actions qui peuvent être observées au cours d'une entrevue. Évaluez dans quelle mesure vous posez l'une ou l'autre de ces actions dans les entrevues que vous réalisez actuellement. Inscrivez dans la case accompagnant chaque action le chiffre qui correspond le mieux à votre évaluation.

| | |
|---|---|
| 5 | toujours |
| 4 | presque toujours |
| 3 | souvent |
| 2 | parfois |
| 1 | rarement |
| 0 | jamais |

a) J'établis un contact personnel avec mon interlocuteur

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 0 | 4,3 | 32,6 | 26,1 | 34,8 |

b) J'offre au sociétaire la fonction conseil

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 6,5 | 21,7 | 21,7 | 39,1 | 10,9 |

c) J'offre immédiatement le service demandé

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 17,4 | 37,0 | 41,3 | 2,2 |

d) Je procède à un examen approfondi de la demande du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 4,3 | 6,5 | 32,6 | 32,6 | 23,9 |

e) Je réponds aux questions du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 2,2 | 21,7 | 76,1 |

f) J'analyse la situation globale du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 4,3 | 28,3 | 43,5 | 21,7 |

g) Je propose plusieurs solutions

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 37,0 | 39,1 | 21,7 | 2,2 |

h) J'aide le sociétaire à décider

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 4,3 | 2,2 | 23,9 | 52,2 | 10,9 | 6,5 |

i) Je m'assure que le sociétaire est satisfait de l'entrevue

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 19 | 36,1 | 30,4 | 21,7 |

15. Pour chacune de ces actions, indiquez dans quelle mesure il s'agit, selon vous, d'une action souhaitable lors d'une entrevue. Inscrivez dans la case accompagnant chaque action le chiffre qui correspond le mieux à votre point de vue.

| | |
|---|---|
| 5 | toujours souhaitable |
| 4 | presque toujours souhaitable |
| 3 | souvent souhaitable |
| 2 | parfois souhaitable |
| 1 | rarement souhaitable |
| 0 | jamais souhaitable |

a) Établir un contact personnel avec l'interlocuteur

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 2,1 | 0 | 4,3 | 10,6 | 17,0 | 66,0 |

b) Offrir au sociétaire la fonction conseil

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 4,3 | 21,7 | 37,0 | 37,0 |

c) Offrir immédiatement le service demandé

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,1 | 31,9 | 48,9 | 6,4 | 10,6 |

d) Procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,1 | 2,1 | 23,4 | 25,5 | 46,8 |

e) Répondre aux questions du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 2,1 | 2,1 | 95,7 |

f) Analyser la situation globale du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,1 | 4,3 | 21,3 | 31,9 | 40,4 |

g) Proposer plusieurs solutions

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 19,1 | 40,4 | 23,4 | 17,0 |

h) Aider le sociétaire à décider

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 2,2 | 34,8 | 39,1 | 13,0 | 8,7 |

i) S'assurer que le sociétaire est satisfait de l'entrevue

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 2,1 | 8,5 | 10,6 | 78,7 |

**16. La fonction d'agent-conseil varie progressivement. De plus en plus, les entrevues doivent permettre de bien analyser les situations et de proposer des solutions aux sociétaires. Cela constitue une nouvelle orientation relativement à l'entrevue-conseil. En tant que personne concernée, comment vous situez-vous face aux affirmations suivantes ?**

Inscrivez dans la case accompagnant chaque énoncé, le chiffre correspondant le mieux à votre évaluation personnelle.

| | |
|---|---|
| 4 | tout à fait vraie |
| 3 | plutôt vraie |
| 2 | plutôt fausse |
| 1 | tout à fait fausse |

a) Cette orientation est dans l'intérêt du Mouvement Desjardins

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 15,2 | 84,8 |

b) Cette orientation rendra la fonction d'agent-conseil plus intéressante

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,1 | 31,9 | 66,0 |

c) Cette orientation fera en sorte que la fonction d'agent-conseil sera davantage valorisée au sein de la caisse

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 4,3 | 8,5 | 40,4 | 46,8 |

d) Cette orientation amènera une hausse de la rémunération des agents-conseil

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 27,7 | 40,4 | 23,4 | 8,5 |

e) Cette orientation n'est pas réaliste

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 57,4 | 36,2 | 4,3 | 2,1 |

f) Ce type d'entrevue est excellent pour les sociétaires

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 46,8 | 53,2 |

g) Je me sens capable de réaliser ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,1 | 27,7 | 70,2 |

h) Je réalise déjà ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 19,6 | 65,2 | 15,2 |

i) J'aimerais être meilleur dans ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 2,2 | 21,7 | 73,9 |

j) Personnellement, ce type d'entrevue ne m'intéresse pas

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 91,5 | 8,5 | 0 | 0 |

*Votre collaboration est grandement appréciée.*

**Si désiré, inscrivez vos commentaires au verso.**

# Annexe 3

# Questionnaire suivant la formation

# (temps 2)

## Satisfaction générale

1. En ce qui vous concerne, dans quelle mesure l'activité de formation vous a-t-elle permis d'apprendre en ce qui a trait au processus d'entrevue-conseil ?

[29,8][1] j'ai beaucoup appris
[57,4] j'ai appris passablement
[10,6] j'ai assez peu appris
[2,1] je n'ai presque rien appris

2. Dans l'ensemble, comment avez-vous apprécié cette activité de formation ?

[57,4] j'ai trouvé cela très agréable
[38,3] j'ai trouvé cela plutôt agréable
[4,3] j'ai trouvé cela plutôt désagréable
[0] j'ai trouvé cela très désagréable

## Contexte de formation

3. Est-ce que l'équipement était situé dans un lieu approprié et calme ?

[83,0] oui, toujours
[14,9] oui, généralement
[2,1] non

4. Est-ce que l'équipement était installé en permanence dans un lieu réservé à l'expérimentation ?

[89,4] oui [10,6] non

5. Avez-vous rencontré des problèmes techniques avec l'équipement ?

[6,4] oui, à plus de trois reprises
[14,9] oui, à deux ou trois reprises
[29,8] oui, une fois seulement
[48,9] non, jamais *(poursuivez à la question 7)*

---

1. Les résultats sont exprimés en pourcentage; le nombre total de répondants considéré pour ce questionnaire est de 47.

6. a) Suite aux problèmes techniques que vous avez rencontrés avec l'équipement, de quelle façon ceux-ci ont-ils été réglés ?

[65,2] je me suis débrouillé(e) seul(e) *(poursuivez à la question 7)*
[34,8] j'ai fait appel au soutien proposé

b) Que pensez-vous du soutien technique qui vous a été accordé ?

[42,9] il était très satisfaisant
[50,0] il était plutôt satisfaisant
[0] il était plutôt insatisfaisant
[7,1] il était très insatisfaisant

7. a) Indiquez, à l'aide du découpage suivant , vos diverses périodes de formation. Encerclez les moments correspondants[1].

| | lundi | | mardi | | mercredi | | jeudi | | vendredi | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| semaine 1 | am | pm | am | pm | am | pm | am | pm | am | pm |
| semaine 2 | am | pm | am | pm | am | pm | am | pm | am | pm |

b) Comment évaluez-vous votre rythme de formation à l'aide du vidéodisque interactif ?

[4,3] les séances m'ont paru trop rapprochées
[4,3] les séances m'ont paru trop espacées
[91,5] le rythme d'utilisation m'a paru correct

8. L'horaire d'utilisation de l'équipement vous a-t-il semblé trop rigide pour tirer le meilleur profit de la formation ?

[4,3] oui, beaucoup trop rigide
[21,3] oui, un peu trop rigide
[74,5] non

1. Voir la sous-section 5.2 pour des statistiques générales concernant cette sous-question.

9. À quel moment les séances d'utilisation du vidéodisque interactif ont-elles eu lieu ?

[100] uniquement durant mes heures de travail
[0] surtout durant mes heures de travail
[0] surtout en dehors de mes heures de travail
[0] uniquement en dehors de mes heures de travail

10. Considérez-vous que vous avez disposé de suffisamment de temps pour tirer le meilleur profit de l'utilisation du vidéodisque interactif ?

[70,2] oui, tout à fait
[21,3] oui, probablement
[6,4] non, pas vraiment
[2,1] non, pas du tout

11. Avez-vous dû interrompre vos séances d'utilisation pour des raisons ayant trait à votre travail et vos responsabilités à la caisse ?

[6,4] oui, à plus de trois reprises
[10,6] oui, à deux ou trois reprises
[12,8] oui, une fois seulement
[70,2] non, jamais

12. Quelle importance, à votre avis, votre supérieur immédiat accordait-il à cette activité de formation ?

[63,8] une grande importance
[31,9] une importance modérée
[4,3] peu d'importance

13. Est-ce que l'expérience de formation à laquelle vous avez participé a suscité l'intérêt du personnel de la caisse ?

[6,5] oui, presque tous s'y sont intéressés d'une manière ou d'une autre
[39,1] oui, plusieurs s'y sont intéressés
[23,9] non, très peu s'y sont intéressés
[30,4] non, personne ne s'y est vraiment intéressé sinon les personnes désignées pour la formation

## Connaissance du processus de l'entrevue-conseil

**NOTE** La clé de correction et la valeur accordée à chaque item sont disponibles à l'annexe 1.

**14.** Parmi les étapes de l'entrevue-conseil, indiquez celle qui est propre à l'entrevue-conseil et qu'on ne retrouve pas à l'entrevue technique (processus actuel)?

- ☐ accueil
- ☐ exploration de la demande
- ☐ examen de la demande
- ☐ conclusion

**15.** Chacune des affirmations suivantes correspond principalement à l'une des étapes du processus d'entrevue-conseil. De quelle étape s'agit-il ? Inscrivez dans la case prévue à cette fin le chiffre correspondant à votre réponse.

| | |
|---|---|
| 1 | Accueil |
| 2 | Exploration de la demande |
| 3 | Examen de la demande |
| 4 | Conclusion |

a) L'agent-conseil s'assure que sa façon de comprendre la situation correspond à celle décrite par le sociétaire. ☐

b) L'agent-conseil propose des produits et services en tenant compte des besoins à court et moyen terme. ☐

c) L'agent-conseil supporte le sociétaire dans sa démarche l'amenant à faire un choix. ☐

d) L'agent-conseil offre au sociétaire de faire avec lui une analyse plus approfondie de ses besoins. ☐

e) L'agent-conseil offre la fonction conseil. ☐

f) L'agent-conseil s'informe auprès du sociétaire concernant l'objet de sa demande. ☐

g) L'agent-conseil s'assure de la satisfaction du sociétaire ☐

h) L'agent-conseil examine avec le sociétaire les suites à donner à l'entrevue. ☐

i ) L'agent-conseil répond à des demandes d'information spécifiques concernant les produits et services. ☐

j ) L'agent-conseil approfondit avec le sociétaire certains aspects de sa demande. ☐

16. Pourquoi doit-on explicitement offrir d'exercer la fonction conseil ?

- ☐ pour aider le sociétaire à prendre une décision
- ☐ pour s'informer du contexte
- ☐ pour obtenir le consentement du sociétaire
- ☐ pour créer un climat de confiance favorable

17. Quel est le but de la reformulation ?

- ☐ obtenir l'engagement du sociétaire
- ☐ présenter différemment la demande du sociétaire
- ☐ préciser les motifs du sociétaire
- ☐ s'entendre sur une façon commune de voir la situation

18. Quand est-il approprié de procéder à un recadrage ou, en d'autres mots, de situer la demande du sociétaire sous une perspective nouvelle ?

- ☐ au moment de conclure l'entrevue-conseil
- ☐ lors de l'analyse du contexte de la demande
- ☐ avant le moment de la reformulation
- ☐ au moment de choisir l'une des solutions envisagées

19. Dans quel cas est-il justifié de procéder à une entrevue-technique plutôt qu'à une entrevue-conseil ?

- ☐ la demande du sociétaire est précise et jugée appropriée par l'agent-conseil
- ☐ le sociétaire connaît très peu les produits et les services offerts par Desjardins
- ☐ le sociétaire est pressé et il dispose de peu de temps
- ☐ la demande du sociétaire semble inappropriée à sa situation

**20.** L'entrevue-conseil doit être menée avec souplesse tout en respectant certains principes fondamentaux. Lequel des énoncés suivants va à l'encontre d'un de ces principes.

- ☐ la fonction conseil peut être proposée après une phase d'examen
- ☐ on peut d'abord opter pour l'entrevue-technique puis décider d'offrir la fonction conseil
- ☐ tantôt l'agent-conseil, tantôt le sociétaire peut décider de la solution financière appropriée
- ☐ l'entrevue n'est pas un processus linéaire; on peut revenir à une même étape plus d'une fois

**Les questions suivantes réfèrent à des situations d'entrevue-conseil.**

**21.** Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil**: *Avant de passer aux aspects techniques de l'emprunt, aimeriez-vous que nous parlions un peu de votre projet et que nous regardions ensemble différentes possibilités?*

**Sociétaire**: *(ton hésitant) Je ne sais pas...Pourquoi me demandez-vous cela?*

**Agent-conseil**: *Parce qu'un projet comme le vôtre peut avoir plusieurs implications financières et que si vous me donniez un peu le contexte de votre projet, je pourrais vous aider à trouver la solution la plus intéressante pour vous.*

**Sociétaire**: *Bon, je n'ai pas d'objection à en parler...*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation ?

- ☐ recevoir la demande
- ☐ offrir la fonction conseil
- ☐ reformuler la demande
- ☐ décider d'offrir la fonction conseil

**22.** Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez parler?*

**Sociétaire:** *Non, je vais penser à tout cela et je communiquerai avec vous pour vous donner ma décision.*

**Agent-conseil:** *Très bien, j'attendrai votre appel. D'ici là, je vous suggère de prendre votre temps et si d'autres questions vous viennent n'hésitez pas à me contacter. Quelle que soit votre décision, je pense que vous auriez avantage à faire évaluer ce terrain. Cela ne coûte pas très cher et vous sauriez mieux à quoi vous en tenir.*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation?

- ☐ évaluer le degré de satisfaction
- ☐ offrir la fonction conseil
- ☐ planifier les suites à donner
- ☐ faire des recommandations

**23.** Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Bon d'accord, on peut donc éliminer cette solution. Nous avons aussi parlé de trois autres possibilités:*

1) *Demander une évaluation professionnelle de votre propriété pour mieux connaître le prix que vous pourriez obtenir;*
2) *Faire des transformations plus importantes pour avoir un logement que vous pourriez louer, ce qui pourrait être financé en refaisant votre hypothèque;*
3) *Faire les rénovations auxquelles vous avez pensé, en vue de vendre votre maison...*

Quel moment de l'entrevue-conseil cet extrait illustre-t-il le mieux ?

- ☐ l'exploration de la demande
- ☐ l'évaluation des options
- ☐ le recadrage
- ☐ la reformulation

**24.** Nicole est venue à la Caisse avec l'intention de retirer 3000$ qu'elle avait accumulés il y a déjà quelques années dans un compte d'épargne-logement. Cet argent va lui permettre d'acheter rapidement une auto d'occasion qui s'offre à elle. Aussitôt, l'agent-conseil lui indique que c'est une décision inadéquate compte tenu de la portion importante des 3000$ qui devra être versée en impôt. Qu'illustre le mieux cette description ?

- ☐ un agent-conseil qui néglige d'offrir la fonction-conseil
- ☐ un agent-conseil qui procède à une reformulation
- ☐ un agent-conseil qui vérifie sa façon de voir la situation
- ☐ un agent-conseil qui suscite l'exploration de la demande

## Medium utilisé

**25.** Comment jugez-vous votre apprentissage du fonctionnement du vidéodisque interactif ?

- [31,9] j'ai trouvé cela très facile
- [48,9] j'ai trouvé cela assez facile
- [19,1] j'ai trouvé cela assez difficile
- [0] j'ai trouvé cela très difficile

**26.** Que pensez-vous de la clarté des informations présentées dans la leçon *l'amiliarisation* relativement au fonctionnement du vidéodisque interactif ?

- [51,1] elles étaient très claires
- [44,7] elles étaient assez claires
- [4,3] elles étaient assez difficile à comprendre
- [0] elles étaient très difficile à comprendre

**27.** Est-ce que la fonction [Aide] disponible à l'écran vous a été utile ?

- [17,0] oui, tout à fait
- [21,3] oui, assez
- [46,8] non, généralement pas
- [14,9] je n'ai pas eu besoin d'utiliser cette fonction

28. Est-ce que la fonction [Dossier] disponible à l'écran vous a été utile pour suivre la progression de vos apprentissages ?

- [80,9] oui
- [17,0] plus ou moins
- [2,1] non
- [0] je n'ai pas utilisé cette fonction

29. Concernant les options suivantes généralement accessibles au bas de l'écran:

a ) étaient-elles faciles à comprendre ?

- [87,2] oui
- [12,8] plus ou moins
- [0] non

b ) étaient-elles utiles pour circuler dans le vidéodisque interactif ?

- [57,4] oui, tout à fait
- [23,4] oui, assez
- [6,4] non, généralement pas
- [12,8] j'ai très peu utilisé ces fonctions

30. Que pensez-vous de la vitesse de fonctionnement du vidéodisque interactif ?

- [12,8] elle était très rapide
- [76,6] elle était suffisamment rapide
- [10,6] elle était plutôt lente
- [0] elle était très lente

31. Avez-vous apprécié l'utilisation d'un écran tactile ?

- [80,9] oui
- [19,1] plus ou moins
- [0] non

**3 2.** Le fonctionnement de l'écran tactile était-il adéquat ?

- [46,8] oui, toujours
- [51,1] oui, généralement
- [2,1] de temps à autre seulement

**3 3.** De façon générale, comment évaluez-vous la complexité d'utilisation du vidéodisque interactif ?

- [0] très complexe
- [21,3] assez complexe
- [59,6] assez simple
- [19,1] très simple

**3 4.** Que pensez-vous du vocabulaire utilisé dans la présentation des diverses étapes de l'entrevue conseil ?

- [93,6] les termes étaient faciles à comprendre
- [6,4] les termes étaient difficiles à comprendre

**3 5.** De façon générale, que pensez-vous de la quantité d'information affichée par page de texte à l'écran ?

- [2,2] trop grande
- [97,8] suffisante
- [0] insuffisante

**3 6.** Que pensez-vous de la qualité de présentation des pages de texte à l'écran ?

- [78,3] elle était très bonne
- [21,7] elle était acceptable
- [0] elle était déficiente

37. Que dites-vous de la quantité totale d'information que vous deviez lire à l'écran pour l'ensemble de la formation ?

[4,3] il y avait trop d'information à lire
[95,7] il y avait une juste quantité d'information à lire
[0] il n'y avait pas assez d'information à lire

38. Dans l'ensemble, les interventions de la narratrice ont-elles facilité votre apprentissage de l'entrevue conseil ?

[63,8] beaucoup
[29,8] un peu
[6,4] à peu près pas

39. Dans l'ensemble, les séquences vidéo ont-elles facilité votre apprentissage de l'entrevue conseil ?

[78,7] beaucoup
[21,3] un peu
[0] à peu près pas

40. Dans l'ensemble, estimez-vous que les cas illustrés par les séquences vidéo étaient réalistes ?

[61,7] ils étaient très réalistes
[38,3] ils étaient plus ou moins réalistes
[0] ils n'étaient pas réalistes

41. Auriez-vous souhaité une plus grande variété dans l'illustration par vidéo des comportements liés à l'entrevue conseil ?

[59,6] oui, j'aurais aimé davantage d'exemples
[40,4] non, le nombre d'exemples était suffisant
[0] non, le nombre d'exemples était déjà trop élevé

**4 2**. Dans l'ensemble, les exercices de type *Vrai ou faux* et les commentaires qui les accompagnaient ont-ils facilité votre apprentissage ?

- [53,2] beaucoup
- [44,7] un peu
- [2,1] à peu près pas

**4 3**. Comment évaluez-vous l'intérêt présenté par les exercices de type *Vrai ou faux* et les commentaires qui les accompagnaient ?

- [23,4] ils étaient très intéressants
- [72,3] ils étaient intéressants
- [4,3] ils étaient peu intéressants
- [0] ils n'étaient pas intéressants

**4 4**. Dans l'ensemble, les exercices de type *Association* et les commentaires qui les accompagnaient ont-ils facilité votre apprentissage ?

- [55,3] beaucoup
- [40,4] un peu
- [4,3] à peu près pas

**4 5**. Comment évaluez-vous l'intérêt présenté par les exercices de type *Association* et les commentaires qui les accompagnaient ?

- [36,2] ils étaient très intéressants
- [61,7] ils étaient intéressants
- [2,1] ils étaient peu intéressants
- [0] ils n'étaient pas intéressants

**4 6**. Dans l'ensemble, les exercices de type *Visionnement* (reconnaissance de comportement) ont-ils facilité votre apprentissage ?

- [68,1] beaucoup
- [31,9] un peu
- [0] à peu près pas

47. Comment évaluez-vous l'intérêt présenté par les exercices impliquant la reconnaissance des comportements ?

- [44,7] ils étaient très intéressants
- [55,3] ils étaient intéressants
- [0] ils étaient peu intéressants
- [0] ils n'étaient pas intéressants

48. L'activité *Visionnement* permettait de regarder une entrevue conseil dans son intégralité. Comment évaluez-vous son utilité ?

- [55,3] elle était très utile
- [31,9] elle était utile
- [12,8] elle était peu utile
- [0] je ne m'en suis pas prévalu(e)

49. L'activité *Laboratoire* donnait accès à une entrevue conseil supplémentaire. Cette activité a-t-elle facilité votre apprentissage de l'entrevue conseil ?

- [60,9] oui, beaucoup
- [32,6] oui, un peu
- [4,3] non, pas du tout
- [2,2] je ne m'en suis pas prévalu

50. Comment évaluez-vous l'intérêt présenté par l'activité *Laboratoire* ?

- [43,5] elle était très intéressante
- [54,3] elle était intéressante
- [0] elle était peu intéressante
- [2,2] je ne m'en suis pas prévalu

**51.** Le vidéodisque interactif vous offrait la possibilité de faire certains choix pouvant orienter votre cheminement. Ainsi, par exemple:

- vous pouviez choisir, après un premier passage, d'étudier une étape du processus d'entrevue plutôt qu'une autre;
- vous pouviez choisir de faire un exercice ou non avant de passer à l'étape suivante;
- vous pouviez choisir de reprendre une leçon ou un exercice.

**a)** Dans quelle mesure vous êtes-vous prévalu(e) de cette possibilité ?

[19,6] je ne l'ai pas utilisée
[47,8] je l'ai utilisée à 1 ou 2 reprises
[32,6] je l'ai utilisé fréquemment

**b)** Comment évaluez-vous le degré de liberté qui vous était laissé ?

[6,4] une telle liberté n'aurait pas dû être laissée à l'utilisateur
[89,4] le degré de liberté était adéquat
[4,3] une plus grande liberté aurait dû être laissée à l'utilisateur

**52.** Croyez-vous que, tel que conçu, le vidéodisque interactif constitue un outil approprié pour permettre l'apprentissage du processus d'entrevue-conseil ?

[55,3] oui, je crois qu'il est tout à fait approprié
[38,3] oui, je crois qu'il est plutôt approprié
[6,4] non, je crois qu'il est plutôt inapproprié
[0] non, je crois qu'il est tout à fait inapproprié

*Votre collaboration est grandement appréciée.*

**Si désiré, inscrivez vos commentaires au verso.**

# Annexe 4

# Questionnaire suivant la formation

# (temps 3)

## Connaissance de l'entrevue-conseil

**NOTE** La clé de correction et la valeur accordée à chaque item sont disponibles à l'annexe 1.

1. **Parmi les étapes de l'entrevue-conseil, indiquez celle qui est propre à l'entrevue-conseil et qu'on ne retrouve pas à l'entrevue technique (processus actuel)?**

- ☐ accueil
- ☐ exploration de la demande
- ☐ examen de la demande
- ☐ conclusion

2. Chacune des affirmations suivantes correspond <u>principalement</u> à l'une des étapes du processus d'entrevue-conseil. De quelle étape s'agit-il ? *Inscrivez dans la case prévue à cette fin le chiffre correspondant à votre réponse.*

| | |
|---|---|
| 1 | Accueil |
| 2 | Exploration de la demande |
| 3 | Examen de la demande |
| 4 | Conclusion |

a) L'agent-conseil s'assure que sa façon de comprendre la situation correspond à celle décrite par le sociétaire. ☐

b) L'agent-conseil propose des produits et services en tenant compte des besoins à court et moyen terme. ☐

c) L'agent-conseil supporte le sociétaire dans sa démarche l'amenant à faire un choix. ☐

d) L'agent-conseil offre au sociétaire de faire avec lui une analyse plus approfondie de ses besoins. ☐

e) L'agent-conseil offre la fonction conseil. ☐

f) L'agent-conseil s'informe auprès du sociétaire concernant l'objet de sa demande. ☐

g) L'agent-conseil s'assure de la satisfaction du sociétaire ☐

h) L'agent-conseil examine avec le sociétaire les suites à donner à l'entrevue. ☐

i ) L'agent-conseil répond à des demandes d'information spécifiques concernant les produits et services. ☐

j ) L'agent-conseil approfondit avec le sociétaire certains aspects de sa demande. ☐

3. Pourquoi doit-on explicitement offrir d'exercer la fonction conseil ?

- ☐ pour aider le sociétaire à prendre une décision
- ☐ pour s'informer du contexte
- ☐ pour obtenir le consentement du sociétaire
- ☐ pour créer un climat de confiance favorable

4. Quel est le but de la reformulation ?

- ☐ obtenir l'engagement du sociétaire
- ☐ présenter différemment la demande du sociétaire
- ☐ préciser les motifs du sociétaire
- ☐ s'entendre sur une façon commune de voir la situation

5. Quand est-il approprié de procéder à un recadrage ou, en d'autres mots, de situer la demande du sociétaire sous une perspective nouvelle ?

- ☐ au moment de conclure l'entrevue-conseil
- ☐ lors de l'analyse du contexte de la demande
- ☐ avant le moment de la reformulation
- ☐ au moment de choisir l'une des solutions envisagées

6. Dans quel cas est-il justifié de procéder à une entrevue-technique plutôt qu'à une entrevue-conseil ?

- ☐ la demande du sociétaire est précise et jugée appropriée par l'agent-conseil
- ☐ le sociétaire connaît très peu les produits et les services offerts par Desjardins
- ☐ le sociétaire est pressé et il dispose de peu de temps
- ☐ la demande du sociétaire semble inappropriée à sa situation

7. L'entrevue-conseil doit être menée avec souplesse tout en respectant certains principes fondamentaux. Lequel des énoncés suivants va à l'encontre d'un de ces principes.

- ☐ la fonction conseil peut être proposée après une phase d'examen
- ☐ on peut d'abord opter pour l'entrevue-technique puis décider d'offrir la fonction conseil
- ☐ tantôt l'agent-conseil, tantôt le sociétaire peut décider de la solution financière appropriée
- ☐ l'entrevue n'est pas un processus linéaire; on peut revenir à une même étape plus d'une fois

**Les questions suivantes réfèrent à des situations d'entrevue-conseil.**

8. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Avant de passer aux aspects techniques de l'emprunt, aimeriez-vous que nous parlions un peu de votre projet et que nous regardions ensemble différentes possibilités?*

**Sociétaire:** *(ton hésitant) Je ne sais pas...Pourquoi me demandez-vous cela?*

**Agent-conseil:** *Parce qu'un projet comme le vôtre peut avoir plusieurs implications financières et que si vous me donniez un peu le contexte de votre projet, je pourrais vous aider à trouver la solution la plus intéressante pour vous.*

**Sociétaire:** *Bon, je n'ai pas d'objection à en parler...*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation ?

- ☐ recevoir la demande
- ☐ offrir la fonction conseil
- ☐ reformuler la demande
- ☐ décider d'offrir la fonction conseil

9. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez parler?*

**Sociétaire:** *Non, je vais penser à tout cela et je communiquerai avec vous pour vous donner ma décision.*

**Agent-conseil:** *Très bien, j'attendrai votre appel. D'ici là, je vous suggère de prendre votre temps et si d'autres questions vous viennent n'hésitez pas à me contacter. Quelle que soit votre décision, je pense que vous auriez avantage à faire évaluer ce terrain. Cela ne coûte pas très cher et vous sauriez mieux à quoi vous en tenir.*

À quel comportement de l'entrevue-conseil pouvez-vous associer cette conversation?

- ☐ évaluer le degré de satisfaction
- ☐ offrir la fonction conseil
- ☐ planifier les suites à donner
- ☐ faire des recommandations

10. Extrait d'une entrevue-conseil

**Agent-conseil:** *Bon d'accord, on peut donc éliminer cette solution. Nous avons aussi parlé de trois autres possibilités:*

1) *Demander une évaluation professionnelle de votre propriété pour mieux connaître le prix que vous pourriez obtenir;*
2) *Faire des transformations plus importantes pour avoir un logement que vous pourriez louer, ce qui pourrait être financé en refaisant votre hypothèque;*
3) *Faire les rénovations auxquelles vous avez pensé, en vue de vendre votre maison...*

Quel moment de l'entrevue-conseil cet extrait illustre-t-il le mieux ?

- ☐ l'exploration de la demande
- ☐ l'évaluation des options
- ☐ le recadrage
- ☐ la reformulation

11. Nicole est venue à la Caisse avec l'intention de retirer 3000$ qu'elle avait accumulés il y a déjà quelques années dans un compte d'épargne-logement. Cet argent va lui permettre d'acheter rapidement une auto d'occasion qui s'offre à elle. Aussitôt, l'agent-conseil lui indique que c'est une décision inadéquate compte tenu de la portion importante des 3000$ qui devra être versée en impôt. Qu'illustre le mieux cette description ?

- ☐ un agent-conseil qui néglige d'offrir la fonction-conseil
- ☐ un agent-conseil qui procède à une reformulation
- ☐ un agent-conseil qui vérifie sa façon de voir la situation
- ☐ un agent-conseil qui suscite l'exploration de la demande

## Pratique de l'entrevue-conseil[1]

12. Voici plusieurs actions qui peuvent être observées au cours d'une entrevue. Évaluez dans quelle mesure vous posez l'une ou l'autre de ces actions dans les entrevues que vous réalisez actuellement. *Inscrivez dans la case accompagnant chaque action le chiffre qui correspond le mieux à votre évaluation.*

| | |
|---|---|
| 5 | toujours |
| 4 | presque toujours |
| 3 | souvent |
| 2 | parfois |
| 1 | rarement |
| 0 | jamais |

a) J'établis un contact personnel avec mon interlocuteur

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 6,5 | 37,0 | 56,5 |

b) J'offre au sociétaire la fonction conseil

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 17,4 | 52,2 | 26,1 | 2,2 |

c) J'offre immédiatement le service demandé

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 6,5 | 41,3 | 43,5 | 6,5 | 2,2 |

1. Les résultats sont exprimés en pourcentage; le nombre total de répondants considéré pour ce questionnaire est de 46.

d) Je procède à un examen approfondi de la demande du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 13,0 | 26,1 | 37,0 | 23,9 |

e) Je réponds aux questions du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 0 | 15,2 | 84,8 |

f) J'analyse la situation globale du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 4,3 | 23,9 | 43,5 | 28,3 |

g) Je propose plusieurs solutions

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 15,2 | 60,9 | 21,7 | 2,2 |

h) J'aide le sociétaire à décider

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 10,9 | 26,1 | 45,7 | 10,9 | 4,3 |

i) Je m'assure que le sociétaire est satisfait de l'entrevue

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 4,3 | 6,5 | 10,9 | 45,7 | 32,6 |

**13.** Pour chacune de ces actions, indiquez dans quelle mesure il s'agit, selon vous, d'une <u>action souhaitable</u> lors d'une entrevue. *Inscrivez dans la case accompagnant chaque action le chiffre qui correspond le mieux à votre point de vue.*

| | |
|---|---|
| 5 | toujours souhaitable |
| 4 | presque toujours souhaitable |
| 3 | souvent souhaitable |
| 2 | parfois souhaitable |
| 1 | rarement souhaitable |
| 0 | jamais souhaitable |

a) Établir un contact personnel avec l'interlocuteur

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 0 | 11,1 | 88,9 |

b) Offrir au sociétaire la fonction conseil

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 4,4 | 35,6 | 51,1 | 8,9 |

c) Offrir immédiatement le service demandé

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 4,4 | 64,4 | 22,2 | 4,4 | 4,4 |

d) Procéder à un examen approfondi de la demande du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 4,4 | 22,2 | 42,2 | 28,9 |

e) Répondre aux questions du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 0 | 8,9 | 91,1 |

f) Analyser la situation globale du sociétaire

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 2,2 | 20,0 | 40,0 | 37,8 |

g) Proposer plusieurs solutions

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 13,3 | 42,2 | 28,9 | 15,6 |

h) Aider le sociétaire à décider

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 6,7 | 2,2 | 20,0 | 37,8 | 20,0 | 13,3 |

i) S'assurer que le sociétaire est satisfait de l'entrevue

| Choix | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 0 | 0 | 4,4 | 6,7 | 88,9 |

14. La fonction d'agent-conseil varie progressivement. De plus en plus, les entrevues doivent permettre de bien analyser les situations et de proposer des solutions aux sociétaires. Cela constitue une nouvelle orientation relativement à l'entrevue-conseil. En tant que personne concernée, comment vous situez-vous face aux affirmations suivantes ?

*Inscrivez dans la case accompagnant chaque énoncé, le chiffre correspondant le mieux à votre évaluation personnelle.*

| | |
|---|---|
| 4 | tout à fait vraie |
| 3 | plutôt vraie |
| 2 | plutôt fausse |
| 1 | tout à fait fausse |

a) Cette orientation est dans l'intérêt du Mouvement Desjardins

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 4,3 | 37,0 | 56,5 |

b) Cette orientation rendra la fonction d'agent-conseil plus intéressante

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 6,5 | 39,1 | 54,3 |

c) Cette orientation fera en sorte que la fonction d'agent-conseil sera davantage valorisée au sein de la caisse

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 15,2 | 45,7 | 39,1 |

d) Cette orientation amènera une hausse de la rémunération des agents-conseil

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 31,1 | 53,3 | 11,1 | 4,4 |

e) Cette orientation n'est pas réaliste

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 47,8 | 50,0 | 2,2 | 0 |

f) Ce type d'entrevue est excellent pour les sociétaires

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 0 | 43,5 | 54,3 |

g) Je me sens capable de réaliser ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 2,2 | 41,3 | 56,5 |

h) Je réalise déjà ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 2,2 | 11,1 | 71,1 | 15,6 |

i) J'aimerais être meilleur dans ce type d'entrevue

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 0 | 6,5 | 41,3 | 52,2 |

j) Personnellement, ce type d'entrevue ne m'intéresse pas

| Choix | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| % | 71,7 | 28,3 | 0 | 0 |

*Merci de votre collaboration.*

**Si désiré, inscrivez vos commentaires au verso.**

# Annexe 5

# Questionnaires du supérieur immédiat

# Questionnaire précédant la formation

| Nom de l'agent-conseil | Caisse populaire | Fédération |
|---|---|---|
| | | |

1. En vous référant à ce qui est normalement attendu d'un agent-conseil, comment évaluez-vous cette personne en regard de chacun des trois aspects suivants[1] ?

| | |
|---|---|
| 5 | niveau très supérieur |
| 4 | niveau supérieur |
| 3 | niveau moyen |
| 2 | niveau inférieur |
| 1 | niveau très inférieur |

- sa capacité de communiquer en situation d'entrevue 1 2 3 4 5
- sa capacité d'analyser des situations et de proposer des solutions aux sociétaires 1 2 3 4 5
- sa connaissance des produits et services à offrir 1 2 3 4 5

2. Dans les entrevues que cet agent-conseil réalise actuellement, croyez-vous qu'il est porté à assumer une fonction conseil auprès des sociétaires? Cochez la case correspondant à votre réponse.

☐ oui, généralement ☐ oui, à l'occasion ☐ non

3. Dans quelle mesure croyez-vous que cette personne pourrait progresser en ce qui a trait à son habileté à réaliser de bonnes entrevues-conseil ? Cochez la case correspondant à votre réponse.

☐ elle pourrait accomplir des progrès très significatifs
☐ elle pourrait accomplir des progrès significatifs
☐ elle pourrait accomplir des progrès limités
☐ aucun progrès ne serait à attendre

| Date jour / mois | Nom du supérieur | Signature |
|---|---|---|
| **S.V.P.** | Retourner le présent questionnaire dans les **meilleurs délais** au CCRIT en utilisant l'enveloppe pré adressée qui l'accompagne. | |

1. Les parties ont convenu qu'il n'était ni utile ni opportun de publier ici certaines statistiques.

# Questionnaire suivant la formation[1]

| Nom de l'agent-conseil | Caisse populaire | Fédération |
|---|---|---|
| | | |

1 . À votre connaissance, la formation qu'a reçue cet agent-conseil l'a-t-elle amené à modifier sa façon de faire des entrevues ?

- [6,4] oui, énormément
- [57,4] oui, un peu
- [4,3] non
- [31,9] je ne suis pas en mesure de porter actuellement un jugement

2 . a ) Avez-vous noté une différence quant au degré de satisfaction des sociétaires au terme des entrevues-conseil ?

- [26,7] oui, ils sont généralement plus satisfaits
- [0] oui, ils sont généralement moins satisfaits
- [73,3] non, je n'ai pas vu de différence à ce niveau

b ) Avez-vous noté une différence quant au degré de satisfaction de l'agent-conseil relativement à sa façon de faire des entrevues ?

- [73,3] oui, l'agent-conseil est plus satisfait de ses entrevues
- [0] oui, l'agent-conseil est moins satisfait de ses entrevues
- [26,7] non, je n'ai pas vu de différence à ce niveau

3 . a ) Avez-vous noté une différence dans la durée des entrevues ?

- [37,8] oui, elles prennent davantage de temps
- [62,2] non, la durée des entrevues est la même

b ) Comment réagissez-vous face à des entrevues-conseil plus longues ?

- [0] plutôt négativement car elles risquent d'affecter la rentabilité
- [82,2] plutôt positivement car une fonction conseil plus poussée va s'avérer profitable
- [17,8] je ne pense pas que cela ait des conséquences notables

| Date jour / mois | Nom du supérieur | Signature |
|---|---|---|
| **S.V.P.** | Retourner le présent questionnaire dans les 10 jours au CCRIT en utilisant l'enveloppe retour pré adressée qui l'accompagne. | |

1. Les résultats sont exprimés en pourcentage; il s'agit des résultats obtenus des supérieurs immédiats pour les 47 participants.